

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

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

## ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

### 1. Thông tin chung

<b>1.1. Tên học phần:</b> Quản trị nhân lực du lịch	<b>1.2. Tên tiếng Anh:</b> Human Resource Management in the Hospitality Industry
<b>1.3. Mã học phần:</b> KTQTNL.212	<b>1.4. Số tín chỉ:</b> 02
<b>1.5. Phân bố thời gian:</b>	
- Lý thuyết:	30 tiết
- Thực hành	0 tiết
- Bài tập và Thảo luận nhóm:	0 tiết
- Tự học:	60 giờ
<b>1.6. Các giảng viên phụ trách học phần:</b>	
- 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
<b>1.7. Điều kiện tham gia học phần:</b>	
- Học phần tiên quyết:	Quản trị học
- Học phần học trước:	Không có
- Học phần song hành:	Không có

### 2. Mục tiêu

#### 2.1. Mục tiêu chung

Học phần cung cấp cho sinh viên những nội dung quản trị nguồn nhân lực và tổ chức hiệu quả bộ máy tổ chức trong kinh doanh du lịch. Phân tích công việc, cách xây dựng bảng mô tả công việc, thu hút và tuyển dụng nhân sự, đào tạo, đánh giá và phát triển nhân lực trong du lịch. Vận dụng được kiến thức để sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực của du lịch trong môi trường kinh doanh quốc tế hóa ngày nay

#### 2.2. Mục tiêu cụ thể

##### 2.2.1. Về kiến thức

Học phần góp phần giúp sinh viên hiểu rõ các kiến thức cơ bản về quản trị nguồn nhân lực. Vận dụng những kiến thức vào việc điều hành doanh nghiệp du lịch.

### 2.2.2. Về kỹ năng

- Hoàn thiện và phát triển kỹ năng phân tích công việc, cách xây dựng bảng mô tả công việc;
- Hình thành các kỹ năng, phương pháp đánh giá hiệu quả công việc;
- Phát triển kỹ năng sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch.

### 2.2.3. Về thái độ

- Nghiêm túc chuẩn bị bài trước khi lên lớp, chủ động tích cực tham gia thảo luận, có tư duy sáng tạo và khả năng tự học, tự nghiên cứu;
- Học tập nghiêm túc. Tôn trọng người học cùng và giảng viên giảng dạy.

## 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	Mô tả nhóm nhân lực trong ngành du lịch
CLO2	Nhận biết các vấn đề cơ bản trong quản trị nguồn nhân lực trong du lịch
CLO3	Phân tích công việc, cách xây dựng bảng mô tả công việc
CLO4	Đánh giá hiệu quả công việc
CLO5	Vận dụng được kiến thức để sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực của du lịch trong môi trường kinh doanh quốc tế hóa

## 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	R	I	R	M		R	R	M	R	M	M	M
CLO 2	R	R	R	M		R	R	M	R	M	M	R
CLO 3	R	R	R	M		R	R	M	M	A	M	A
CLO 4	R	I	M	M		R	M	M	M	A	A	A
CLO 5	R	M	M	M		M	R	M	R	A	M	A
Tổng hợp học phần	R	R	R	M		R	R	M	R	A	M	A

## 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	CLO 1	Rubric 1
A2. Kiểm tra thường xuyên (KTTX)	30%	A1.1. Tuần 2 Bài: Mô tả công việc	50%	X	CLO 3	Rubric 3; Kiểm tra viết theo thang điểm 10
		A1.2. Tuần 6 Bài: Chế độ đãi ngộ	50%	X	CLO 4	Rubric 3; Kiểm tra viết theo thang điểm 10
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**

<b>Tuần/ Buổi</b> (3 tiết/b)	<b>Các nội dung cơ bản của bài học (chương) (đến 3 số)</b>	<b>Số tiết (LT/TH/ TT)</b>	<b>CDR của bài học (chương)/ chủ đề</b>	<b>Lquan đến CDR nào ở bảng 1</b>	<b>PP giảng dạy , tài liệu và cở sở vật chất, thiết bị cần thiết để đạt CDR</b>	<b>Hoạt động học của SV(*)</b>	<b>Tên bài đánh giá (ở cột 3 bảng 5.1</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Chương 1 Tổng quan về quản trị nguồn nhân lực trong du lịch 1.1 Nguồn nhân lực ngành du lịch trong bối cảnh du lịch hiện nay 1.2 Quản trị nguồn nhân lực trong du lịch 1.3 Các phương pháp quản trị nguồn nhân lực trong du lịch	3	Nhận biết các vấn đề cơ bản trong quản trị nguồn nhân lực trong du lịch	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) 1.4 Những vấn đề và thuận lợi trong quản trị nguồn nhân lực trong du lịch	3	Nhận biết các vấn đề cơ bản trong quản trị nguồn nhân lực trong du lịch Phân tích và mô tả nội dung công việc	CLO 1	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1])	A1.1

	<p>Chương 2 Phân tích công việc và tuyển chọn trong ngành khách sạn</p> <p>2.1 Phân tích công việc, mô tả công việc, tiêu chuẩn đối với từng nhóm chức danh công việc</p>				<p>thảo luận, hỏi - đáp</p> <p>- Máy tính, máy chiếu</p>	<p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	
3	<p>Chương 2 Phân tích công việc và tuyển chọn trong ngành khách sạn</p> <p>2.2 Tuyển chọn</p> <p>Chương 3 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực ngành khách sạn</p> <p>3.1 Những quan điểm cơ bản về đào tạo và phát triển</p>	3	Phân tích và mô tả nội dung công việc	CLO 2	<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 (C2 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	A1.1.
4	<p>Chương 3 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực ngành khách sạn</p> <p>3.2 Từ nguyên tắc học đến nguyên tắc đào tạo</p> <p>3.3 Xây dựng kế hoạch đào tạo</p>	3	Nhận diện vai trò của hoạt động đào tạo. Thiết lập kế hoạch đào tạo phù hợp	CL03	<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 (C3 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	

5	<p>Chương 4 Đánh giá hiệu quả công việc và chế độ đãi ngộ</p> <p>4.1 Đánh giá hiệu quả công việc</p>	3	<p>Đánh giá hiệu quả công việc của từng cá nhân và bộ phận trong khách sạn</p>	CLO 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuyết giảng;</li> <li>- Hướng dẫn;</li> <li>- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp</li> <li>- Máy tính, máy chiếu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C4 tài liệu [1])</li> <li>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</li> </ul>	
6	<p>Chương 4 (Tiếp theo)</p> <p>4.2 Đãi ngộ tài chính và phi tài chính</p> <p>4.3 Lương và phúc lợi</p>	3	<p>Đánh giá hiệu quả công việc của từng cá nhân và bộ phận trong khách sạn</p> <p>Thiết lập chính sách đãi ngộ</p>	CL04	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuyết giảng;</li> <li>- Hướng dẫn;</li> <li>- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp</li> <li>- Máy tính, máy chiếu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C4 tài liệu [1])</li> <li>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</li> </ul>	A1.2
7	<p>Chương 5 Quan hệ lao động trong ngành khách sạn</p> <p>5.1 Quan hệ lao động trong ngành du lịch</p> <p>5.2 Các cơ quan quản lý và trợ giúp lao động ngành du lịch</p>	3			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuyết giảng;</li> <li>- Hướng dẫn;</li> <li>- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C5 tài liệu [1])</li> <li>- Hoạt động trên lớp: Thảo</li> </ul>	

					- Máy tính, máy chiếu	luận, trả lời câu hỏi của GV	
8	<p>Chương 5 (Tiếp theo)</p> <p>5.3 Tranh chấp lao động</p> <p>5.4 Đạo đức trong quản trị nhân sự</p>	3		<p>CLO 1</p> <p>CLO 2</p> <p>CLO 5</p>	<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 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	
9	<p>Chương 6 Quản trị nguồn nhân lực trong thời kỳ hội nhập</p> <p>6.1. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại Việt Nam</p> <p>6.2. Bối cảnh ngành du lịch và nhu cầu nhân lực du lịch trên thế giới và hiện nay</p>	3	Nhận diện tình hình, thực trạng nguồn nhân lực du lịch tại Việt Nam	CLO 5	<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 (C6 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	
10	<p>Chương 6 (Tiếp theo)</p> <p>6.3. Ứng dụng công nghệ trong quản trị nguồn nhân lực du lịch</p>	3	Thiết lập các biện pháp, ứng dụng phù hợp đối với công tác quản trị nguồn nhân	CLO 5	<p>- Thuyết giảng;</p> <p>- Hướng dẫn;</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C6 tài liệu [1])</p>	

			lực trong doanh nghiệp du lịch		- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
Theo lịch thi	Kiểm tra cuối kì						



## 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
<b>Giáo trình chính</b>				
1	Trương Quang Hùng	2021	Bài giảng Quản trị nguồn nhân lực du lịch	Trường Đại học Quảng Bình
<b>Sách, giáo trình tham khảo</b>				
2	Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương	2012	Giáo trình Quản trị kinh doanh lý hành	NXB Đại học Kinh tế quốc dân
3	Nguyễn Quyết Thắng	2013	Quản trị kinh doanh khách sạn (từ lý thuyết đến thực tiễn)	NXB Tài chính
4	Trần Kim Dung	2018	Quản trị nguồn nhân lực	NXB Tài chính
5	Lưu Trọng Tuấn	2014	Quản trị nguồn nhân lực khách sạn	NXB Lao Động - Xã Hội

## 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

<b>9.1 Đánh giá chuyên cần (Attendace Check): Rubric 1</b>						
<b>Chuyên cần (Class Attendace)</b>						
Tiêu chí đánh giá	<b>Mức độ đạt chuẩn quy định</b>					Trọng số
	<b>MỨC F (0-3.9)</b>	<b>MỨC D (4.0-5.4)</b>	<b>MỨC C (5.5-6.9)</b>	<b>MỨC B (7.0-8.4)</b>	<b>MỨC A (8.5-10)</b>	
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 %).	<b>50%</b>
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	Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài	<b>50%</b>

				góp cho bài học là hiệu quả.	học. Các đóng góp rất hiệu quả.	
--	--	--	--	---------------------------------	------------------------------------	--

**9.2 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**