

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN AN TOÀN, AN NINH KHÁCH SẠN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **AN TOÀN, AN NINH KHÁCH SẠN**
- Mã học phần: 0101122406
- Số tín chỉ: 2 (2,0,4)
- Học phần tiên quyết/học trước: Tổng quan du lịch và khách sạn.
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức:
 - + Trình bày được các quy trình đảm bảo an toàn an ninh của khách sạn;
 - + Trình bày được các nguyên nhân dẫn đến tai nạn;
 - + Trình bày được các nguyên tắc kiểm soát chìa khóa phòng;
 - + Trình bày được mục đích, nguyên lý sử dụng, vị trí lắp đặt của các thiết bị phòng cháy chữa cháy tại khách sạn;
 - + Nêu và phân tích được các yếu tố và điều kiện phát sinh hỏa hoạn, nguyên nhân gây ra hỏa hoạn;
 - + Phân tích được mục đích chủ yếu của việc đe dọa khủng bố khách sạn;
 - + Liệt kê được các giải pháp và các hệ thống an toàn an ninh được trang bị trong khách sạn.
- Kỹ năng:
 - + Thực hiện được các quy trình đảm bảo an toàn an ninh cho khách và khách sạn;

- + Thực hiện được quy trình kiểm soát khách ra vào khách sạn;
 - + Xử lý được tình huống phát hiện đám cháy tại khách sạn;
 - + Thực hiện được các quy trình sơ tán khỏi khách sạn trong các tình huống khẩn cấp;
 - + Thực hiện tốt việc tuần tra đảm bảo an toàn an ninh khách sạn;
 - + Xử lý được cuộc gọi đến để đe dọa đánh bom khách sạn;
 - + Xử lý tốt các tình huống khẩn cấp xảy ra trong khách sạn.
- Thái độ:
- + Hình thành ý thức trong việc tuân thủ nghiêm túc các nguyên tắc an ninh, an toàn trong khách sạn;
 - + Có ý thức trách nhiệm về việc đảm bảo an toàn, an ninh trong quá trình thực hiện công việc;
 - + Hình thành thói quen làm việc đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động du lịch;
 - + Rèn luyện tính chính xác, trung thực, cẩn thận và thái độ lịch sự khi làm việc.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học An toàn, an ninh khách sạn nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức, kỹ năng cơ bản về vấn đề an toàn, an ninh trong khách sạn. Nội dung bao gồm 6 chương.

Chương 1. Khái quát chung về an toàn, an ninh khách sạn

Chương 2. Kiểm soát chìa khóa phòng

Chương 3. Giải pháp an toàn, an ninh khách sạn và tình huống khẩn cấp

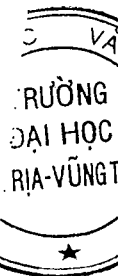
Chương 4. Công tác phòng cháy và chữa cháy ở khách sạn

Chương 5. Kiểm soát sự ra vào của khách, nhân viên và các thiết bị

Chương 6. Xử lý tình huống khách sạn bị đe dọa đánh bom.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức – Phương pháp tổ chức dạy và học



Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau:

- Môn học này được tiến hành bằng cách giảng lý thuyết trên lớp.

4.2 Phương tiện dạy và học

- Máy chiếu, bảng đứng, giấy (A0, A4, A5,...), giấy màu, kéo, bút lông màu ,...
- Phòng học lý thuyết.

4.3 Nội dung chi tiết:

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ AN TOÀN, AN NINH KHÁCH SẠN				
1.1. Hoạt động của ngành du lịch liên quan đến công tác an toàn, an ninh 1.2. An toàn, an ninh nơi làm việc 1.3. Những biện pháp an toàn, an ninh trong lao động 1.4. An toàn, an ninh khách sạn 1.4.1. Tuần tra, canh gác 1.4.2. Xử lý tài sản mất mát, hư hỏng	04	01	Giúp sinh viên: - Hiểu được tình hình hoạt động của ngành du lịch liên quan đến công tác an ninh; - Giải thích được hoạt động của các đối tượng lợi dụng du lịch để thực hiện mục đích xấu; - Hiểu được nguyên nhân mất an toàn nơi làm việc;	Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 1.

<p>1.4.3.Xử lý tội phạm</p> <p>1.4.4.Kiểm soát xe ra vào khách sạn.</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện được các biện pháp an toàn, an ninh trong lao động; - Hình thành được nhận thức bảo đảm an ninh du lịch là một phần trong bảo đảm an ninh quốc gia. 	
---	--	--	--	--	--

CHƯƠNG 2: KIỂM SOÁT CHÌA KHÓA PHÒNG

<p>2.1.Khái niệm về chìa khóa tổng và chìa khóa phòng</p> <p>2.2.Phân loại chìa khóa phòng</p> <p>2.3.Nguyên tắc kiểm soát chìa khóa phòng</p> <p>2.4.Chính sách về bồi thường khi khách làm mất chìa khóa phòng</p> <p>2.5.Xử lý trường hợp khách báo mất chìa khóa phòng.</p>	<p>05</p>			<p>Sau khi học xong, sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trình bày được nguyên tắc kiểm soát chìa khóa phòng; - Hiểu được chính sách về bồi thường khi khách làm mất chìa khóa phòng; - Xử lý trường hợp khách báo mất chìa khóa phòng; - Hình thành thói quen làm việc thận trọng, cảnh giác và chính xác trong quá trình kiểm soát chìa khóa phòng. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 2.</p>
---	-----------	--	--	---	---

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP AN TOÀN, AN NINH KHÁCH SẠN VÀ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP

<p>3.1.Giải pháp an ninh cho khách sạn</p> <p>3.1.1.Giải pháp lắp đặt hệ thống Camera quan sát</p> <p>3.1.2.Lắp đặt hệ thống báo cháy chữa cháy tự động</p> <p>3.1.3.Lắp đặt hệ thống khóa từ</p> <p>3.1.4.Lắp đặt hệ thống báo động chống đột nhập.</p> <p>3.2.Tình huống khẩn cấp</p> <p>3.2.1.Khái niệm tình huống khẩn cấp</p> <p>3.2.2.Những tình huống được coi là khẩn cấp</p> <p>3.2.3.Quy định trong xử lý tình huống khẩn cấp</p> <p>3.2.4.Xử lý một số tình huống khẩn cấp.</p>	06			<p>Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liệt kê được các giải pháp an toàn, an ninh được trang bị cho khách sạn; - Trình bày được khái niệm và nhận biết được tình huống khẩn cấp; - Hiểu được các quy định trong xử lý tình huống khẩn cấp; - Hình thành thói quen làm việc cẩn thận, chu đáo, trách nhiệm. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 3.</p>
--	----	--	--	---	---

CHƯƠNG 4: CÔNG TÁC PHÒNG CHÁY VÀ CHỮA CHÁY Ở KHÁCH SẠN

<p>4.1.Nguyên nhân dẫn đến sự cháy</p>	04	01		<p>Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biết liệt kê được trang thiết bị phòng cháy, 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 4.</p>
--	----	----	--	--	---

<p>4.2. Trang thiết bị phòng cháy, chữa cháy theo tiêu chuẩn của khách sạn</p> <p>4.3. Mục đích sử dụng, vị trí lắp đặt trang thiết bị phòng cháy, chữa cháy.</p> <p>4.4. Xử lý trường hợp phát hiện đám cháy tại khách sạn.</p>				<p>chữa cháy trong khách sạn;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trình bày được mục đích sử dụng, vị trí lắp đặt trang thiết bị phòng cháy, chữa cháy; - Hình thành ý thức, trách nhiệm trong việc phòng cháy và chữa cháy tại nơi làm việc cũng như trong đời sống. 	
<p>CHƯƠNG 5: KIỂM SOÁT SỰ RA VÀO CỦA KHÁCH, NHÂN VIÊN VÀ CÁC THIẾT BỊ</p>					
<p>5.1. Kiểm soát sự ra vào của khách</p> <p>5.1.1. Kiểm soát sự ra vào của khách lưu trú</p> <p>5.1.2. Kiểm soát sự ra vào của khách đến thăm</p> <p>5.1.3. Kiểm soát sự ra vào của nhà cung cấp</p> <p>5.1.4. Kiểm soát sự ra vào của người không có thẩm quyền.</p> <p>5.2. Kiểm soát sự ra vào của nhân viên</p>	04	01		<p>Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trình bày được nguyên tắc kiểm soát sự ra vào của khách; - Trình bày được nguyên tắc kiểm soát sự ra vào của nhân viên và các thiết bị; - Thực hiện được việc cấp thẻ cho khách đến thăm và nhân viên khi vào khách sạn; - Xử lý được một số trường hợp vi phạm 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 5.</p>

5.3. Kiểm soát sự ra vào của các thiết bị.				<p>trong quá trình kiểm soát;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm soát được các thiết bị mang vào, ra khách sạn; - Hình thành tính trung thực và trách nhiệm trong công việc. 	
CHƯƠNG 6: XỬ LÝ TÌNH HUỐNG KHÁCH SẠN BỊ ĐE DỌA ĐÁNH BOM					
<p>6.1.Mục đích chủ yếu của việc đe dọa đánh bom khách sạn</p> <p>6.2.Các phương tiện thường sử dụng để đánh bom khách sạn</p> <p>6.3.Tiếp nhận thông tin ban đầu từ kẻ khủng bố</p> <p>6.4.Báo cáo thông tin cho lãnh đạo khách sạn</p> <p>6.5.Nguyên tắc sơ tán khỏi khách sạn</p> <p>6.6.Thực hiện sơ tán khỏi khách sạn.</p>	03	01		<p>Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trình bày và phân tích được mục đích chủ yếu của việc đe dọa đánh bom khách sạn; - Ghi nhận được những thông tin cần thiết từ người đe dọa đánh bom; - Báo cáo được thông tin đã ghi nhận cho lãnh đạo khách sạn; - Thực hiện việc sơ tán khỏi khách sạn khi có đe dọa đánh bom; - Hình thành ý thức, trách nhiệm trong việc xử lý tình huống khách sạn bị đe dọa đánh bom. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 6</p>
Tổng	26	04	0		

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1 Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần, thái độ học tập: 20% số điểm

5.2 Điểm thi giữa học phần: 20% số điểm. Hình thức thi: tự luận/trắc nghiệm/thuyết trình... do giảng viên quyết định.

5.3 Điểm thi kết thúc học phần: 60% số điểm. Hình thức thi: tự luận/trắc nghiệm/thuyết trình... do giảng viên quyết định.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc

[1]. Tổng cục du lịch (2013), Nghiệp vụ an ninh khách sạn (VTOS).

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (2013), *Nghiệp vụ quản lý khách sạn nhỏ*.

7. Thông tin giảng viên:

- Họ và tên: Nguyễn Thị Như Tuyết

- Ngày sinh: 05/3/1985

- Học hàm, học vị: Thạc sỹ

- Địa chỉ liên hệ: Viện Du lịch – Điều dưỡng, Trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, Điện thoại: 0938 626 642.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng Năm 2018

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Vũ Văn Đông

NGUYỄN THỊ NHƯ TUYẾT

TS. Phùng Đức Vinh

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **AN TOÀN VỆ SINH THỰC PHẨM**
- Mã học phần: 0101122289
- Số tín chỉ: **2 (2,0,4)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Không
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức: Học xong môn học này sinh viên có khả năng:

- Xác định nguyên nhân gây ra ngộ độc thực phẩm và cách đề phòng.
- Hiểu rõ tầm quan trọng của vệ sinh thực phẩm, vệ sinh cá nhân và vệ sinh khu vực chế biến, trang thiết bị và dụng cụ.

2.2. Kỹ năng: ứng dụng những kiến thức được học trong phân tích đánh giá các nguy cơ gây mất an toàn trong các quy trình sản xuất chế biến và sử dụng thực phẩm, thực hiện các biện pháp phòng tránh ngộ độc thực phẩm.

2.3. Thái độ: giúp người học nhận thức được tầm quan trọng của an toàn vệ sinh thực phẩm trong quy trình sản xuất chế biến và sử dụng thực phẩm, từ đó hình thành ý thức học tập nghiêm túc, tự giác, tích cực.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học bao gồm các nội dung chính sau:

- Các khái niệm về chất độc, sự ngộ độc, an toàn vệ sinh thực phẩm, các phương pháp sử dụng trong phân loại ngộ độc thực phẩm, các phương pháp đánh giá ngộ độc thực phẩm.

- Nguồn gốc các chất độc có trong thực phẩm, tác nhân và cơ chế gây ngộ độc, triệu chứng ngộ độc, các biện pháp phòng chống ngộ độc thực phẩm.

- Nguyên tắc xử lý, hướng dẫn xử lý khi xảy ra ngộ độc thực phẩm, nội dung điều tra ngộ độc thực phẩm. Kiểm soát vệ sinh tại các cơ sở sản xuất, chế biến thực phẩm và dịch vụ ăn uống. Kiểm nghiệm chất lượng vệ sinh thực phẩm.

- Các tài liệu quy định của nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức – Phương pháp tổ chức dạy và học

Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau:

- Diễn giảng, thảo luận/thuyết trình theo nhóm, hỏi – đáp nhanh, bài tập tình huống, trò chơi...

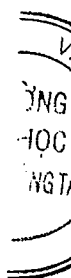
4.2 Phương tiện dạy và học

- Máy chiếu, bảng đứng...
- Phòng học lý thuyết.

4.3 Nội dung chi tiết

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp			
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
Chương 1. Các khái niệm và tầm quan trọng VSATTP	3	0	Sinh viên nhận biết được các khái niệm cơ bản về vệ sinh an toàn thực phẩm, môi	Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3], [4], [5], [6] chương 1

1.1. Một số khái niệm				quan tâm của người tiêu dùng tới vệ sinh an toàn thực phẩm và công tác quản lý chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm ở Việt Nam.	
1.2. Mối quan tâm của người tiêu dùng tới vệ sinh an toàn thực phẩm					
1.3. Tầm quan trọng của vệ sinh an toàn thực phẩm					
1.4. Kinh nghiệm quốc tế của một số nước về bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm					
1.5. Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam trong công tác bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm					
1.6. Công tác quản lý chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm ở Việt Nam					
Chương 2: Các mối nguy và ảnh hưởng của môi trường tới vệ sinh an toàn thực phẩm	4	8		Giúp sinh viên hiểu được các mối nguy và ảnh hưởng của môi trường tới vệ sinh an toàn thực phẩm; biện pháp phòng tránh ngộ độc thực phẩm,...	Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] sách chương 2 và tài liệu tham khảo internet để làm bài thuyết trình nhóm
2.1. Định nghĩa về mối nguy					
2.2. Các loại mối nguy trong sản xuất thực phẩm	2	4			
2.2.1. Mối nguy sinh học					



 BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

2.2.2. Môi nguy hóa học					
2.2.3. Môi nguy vật lý					
2.3. Ảnh hưởng của ô nhiễm môi trường đến an toàn vệ sinh thực phẩm	2	4			
2.3.1. Vệ sinh môi trường nước					
2.3.2. Ô nhiễm không khí					
2.3.3. Ô nhiễm đất					
Chương 3: Điều kiện và phương pháp đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	6	3		Giúp sinh viên nhận biết điều kiện và phương pháp đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.	Nghiên cứu tài liệu [1], [2], chương 3 và tài liệu tham khảo internet
3.1. Điều kiện để đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	4	2			
3.1.1. Điều kiện về cơ sở					
3.1.2. Điều kiện về thiết bị và dụng cụ chế biến					
3.1.2. Điều kiện về con người					
3.2. Phương pháp đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	2	1			
Chương 4: Văn bản pháp luật về vệ sinh an toàn thực phẩm	3	0		- Giúp sinh viên hiểu biết các văn bản pháp luật về vệ sinh an toàn thực phẩm	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], chương 4.
4.1. Luật an toàn thực					



phẩm					
4.2. Một số văn bản pháp luật khác					
Ôn tập		3			
Tổng		30			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập:
20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Thi viết tự luận + trắc nghiệm.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Lê Thị Hồng Ánh, Cao Xuân Thủy, *Giáo trình Vệ sinh an toàn thực phẩm* - NXB ĐH Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, 2017.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Nguyễn Đức Lượng, Phạm Minh Tâm, *Vệ sinh và an toàn thực phẩm* - NXB ĐH Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, 2005.

[3]. Đỗ Văn Hàm, Nguyễn Ngọc Anh, Nguyễn Thị Hiếu, *Dinh dưỡng và an toàn thực phẩm* - NXB Trường ĐH Y - ĐH Thái Nguyên, 2007.

7. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên GV: Trần Thị Ngọc Huỳnh

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: Số 01, Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu

- Điện thoại, email: 0906626526 – huynh.mar@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị du lịch – nhà hàng – khách sạn.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIÁNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Phùng Đức Vinh

TRẦN THỊ NGỌC HUỲNH



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- **Tên học phần:** Cơ sở Văn hóa Việt Nam (*Vietnamese Culture Facilities*)

- **Mã học phần:** 0101120668

- **Số tín chỉ:** 3(3,0,6)

- **Học phần tiên quyết/học trước:** Không

- **Các yêu cầu đối với học phần (nếu có):**

* *Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:*

+ Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết.

+ Tham gia đầy đủ 100% giờ cùng tham gia thảo luận, tranh luận và thuyết trình bài báo cáo của các nhóm thuyết trình.

+ Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm, nộp báo cáo và trình bày theo trình tự ngẫu nhiên.

+ Tham dự kiểm tra giữa học kỳ và dự thi kết thúc học phần.

+ Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

* *Phương pháp giảng dạy:*

+ Giảng viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector).

+ Giảng viên đưa ra chủ đề thảo luận nhóm, chủ đề bài tập.

+ Hướng dẫn sinh viên làm bài tập nhóm và thuyết trình.

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức:

Học phần này trang bị cho sinh viên những hiểu biết cơ bản về tiến trình phát triển và đặc trưng bản sắc riêng của văn hóa Việt Nam, qua đó có thể thấy được những nét tương đồng và khác biệt giữa văn hóa Việt Nam và văn hóa các nước khác, đặc biệt là với văn hóa các nước từng có nhiều ảnh hưởng đến Việt Nam (Trung Quốc, Ấn Độ và phương Tây...).

- Giúp người học nhận thức được vai trò có tính chất nền tảng của văn hóa trong sự phát triển toàn diện và bền vững của đời sống và văn minh xã hội.

- Có khả năng lí giải về văn hóa ứng xử của người Việt xưa và nay từ nền tảng văn hóa truyền thống đậm đà bản sắc dân tộc.

- Có khả năng vận dụng các kiến thức của môn học để liên hệ và mở rộng tầm hiểu biết với các lĩnh vực có liên quan: Sử học, Dân tộc học, Khảo cổ học và Du lịch....

2.2. Kỹ năng:

- Rèn luyện kỹ năng tìm kiếm, thu thập và xử lý tư liệu một cách khách quan, khoa học.

- Rèn luyện khả năng tư duy logic, các kỹ năng phân tích, suy luận, hệ thống hoá, tổng hợp, khái quát trong việc nghiên cứu một vấn đề văn hóa nói riêng và các vấn đề khoa học xã hội nói chung.

- Sau khi kết thúc môn học, người học có thể vận dụng các kiến thức đã học để phân tích, giải thích và đánh giá các sự kiện, các vấn đề văn hóa đã và đang diễn ra trong thực tiễn đời sống, đặc biệt là trong lĩnh vực văn hóa ứng xử với cộng đồng, môi trường, pháp luật và quốc tế.

2.3. Thái độ:

Học phần nhằm hình thành ở người học ý thức, thái độ:

- Biết tôn trọng và tự hào, từ đó có ý thức gìn giữ, bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa truyền thống tốt đẹp của dân tộc.

- Có ý thức tôn trọng các nền văn hóa, văn minh, biết tiếp thu tinh hoa văn hóa nhân loại để làm giàu cho vốn văn hóa truyền thống.

- Có thói quen quan tâm tới các vấn đề văn hóa đã và đang diễn ra trong đời sống xã hội.

- Củng cố và nâng cao vốn văn hóa cho bản thân, xây dựng lối sống lành mạnh dựa trên các tiêu chí Chân - Thiện - Mỹ, nhằm góp phần hoàn thiện tâm hồn, nhân cách để trở thành những con người phát triển toàn diện, hài hòa, tạo nền tảng và động lực cho sự phát triển bền vững của xã hội.

- Rèn luyện kỹ năng và thói quen tự nghiên cứu, kỹ năng thuyết trình, tranh luận, phản biện và kỹ năng làm việc nhóm.

+ Phải có tinh thần khát khao, tận tụy với công việc / học tập và luôn có ý thức trách nhiệm của người thanh niên tiêu biểu trong một xã hội văn minh.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Trang bị cho sinh viên những hiểu biết cơ bản về tiến trình phát triển của văn hóa Việt Nam với những đặc trưng và quy luật phát triển của văn hóa các dân tộc Việt Nam qua các thời kỳ lịch sử từ thời kỳ nguyên thủy cho đến giai đoạn công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước. Qua đó giúp sinh viên hiểu được những nét tương đồng và khác biệt giữa văn hóa các vùng miền của Việt Nam; Mặt khác, giúp người học nhận thức về những ảnh hưởng của giao lưu tiếp biến và hội nhập văn hóa giữa Phương Đông và văn hóa Phương Tây trong tiến trình định vị văn hóa Việt Nam.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1: Đại cương Văn hóa Việt Nam	4,0				
1.1. Khái niệm về văn hóa và văn hóa học				- Sinh viên có thể phân biệt rõ khái niệm văn hoá, văn hiến, văn minh, văn vật, hiểu được các giai đoạn phát triển của văn hoá Việt Nam và những nét riêng, đặc trưng của văn hoá Việt Nam.	- Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 1. + Tài liệu [9]: nội dung chương 1
1.2. Các đặc trưng và chức năng cơ bản của văn hóa					
1.3. Phân biệt các khái niệm Văn hóa với Văn hiến, Văn vật và Văn minh.					
1.4. Cấu trúc của hệ thống văn hóa.					
Chương 2: Định vị Văn hóa Việt Nam	4,0	1,0			
2.1. Đặc điểm loại hình văn hóa gốc nông nghiệp				- Hiểu và trình bày được những đặc trưng cơ bản của loại hình văn hóa gốc nông nghiệp; chủ thể và thời gian văn hóa Việt Nam; hoàn cảnh địa lý, không gian văn hóa và các vùng văn hóa Việt Nam.	- Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 1. + Tài liệu [9]: nội dung chương 2
2.1.1. Điều kiện địa lý tự nhiên					
2.1.2. Các tập tính văn hóa phương Đông					
2.2. Chủ thể văn hóa Việt Nam					
2.2.1. Quá trình xác lập chủ thể văn hóa của người Việt					
2.2.2. Cơ tầng văn hóa bản địa của người Việt cổ					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
2.2.3. Giao lưu và tiếp biến văn hóa Trung Hoa cổ đại				<p>- Phân tích được tại sao Việt Nam lại xếp vào loại hình văn hóa gốc nông nghiệp điển hình; phân biệt sự khác nhau và những nét đặc trưng riêng của các vùng văn hóa Việt Nam.</p> <p>- So sánh các giai đoạn để thấy sự phát triển của văn hóa qua các thời kỳ.</p>	<p>- Nghiên cứu trước:</p> <p>+ Tài liệu [1]: nội dung chương 1.</p> <p>+ Tài liệu [9]: nội dung chương 2</p>
2.3. Không gian văn hóa Việt Nam					
2.3.1. Không gian khảo cổ học					
2.3.2. Không gian huyền thoại					
2.3.3. Không gian văn hóa – lịch sử					
2.3.4. Không gian tích hợp vùng lãnh thổ					
2.4. Phân vùng văn hóa Việt Nam và các di sản văn hóa tiêu biểu					
2.4.1. Vùng văn hóa Việt Bắc					
2.4.2. Vùng văn hóa Tây Bắc					
2.4.3. Vùng văn hóa Bắc bộ					
2.4.4. Vùng Văn hóa Trung bộ					
2.4.5. Vùng Văn hóa Tây Nguyên					
2.4.6. Vùng văn hóa Nam bộ					
Chương 3. Tiến trình Văn hóa Việt Nam	4,0	2,0			
3.1. Lớp văn hóa bản địa				<p>- So sánh các giai đoạn để thấy sự phát triển của văn hóa qua các thời kỳ.</p> <p>- Định vị văn hóa Việt Nam qua quá trình xác lập chủ thể văn hóa của người Việt.</p> <p>- Giới thiệu tiến trình lịch sử của văn hóa Việt Nam từ thời kỳ nguyên thủy cho đến giai</p>	<p>- Nghiên cứu trước:</p> <p>+ Tài liệu [1]: nội dung chương 1</p> <p>+ Tài liệu [9]: nội dung chương 2</p>
3.1.1. Giai đoạn tiền sử (12.000 năm TCN – TKIII TCN)					
3.1.2. Giai đoạn Văn Lang – Âu Lạc (Từ TKIIITCN - 179TCN)					
3.2. Lớp văn hóa giao lưu với văn hóa Trung Hoa và Ấn Độ					
3.2.1. Văn hóa thời kỳ Bắc thuộc (từ 179TCN – 905)					
3.2.2. Văn hóa Đại Việt thời Lý-Trần (905– TKXV)					
3.3. Lớp văn hóa giai đoạn tiếp biến văn minh phương Tây (Cận hiện đại và hiện đại)					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
3.3.1. Văn hóa thời kỳ Bắc thuộc (1858-1945)				đoạn công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước.	
3.3.2. Giai đoạn văn hóa hiện đại (1945-Nay)					
Chương 4: Văn hóa nhận thức của người Việt	4,0	3,0			
4.1. Triết lý về cấu trúc thời gian và lịch đại				<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu tư tưởng xuất phát về bản chất của vũ trụ: triết lý âm dương, ngũ hành. - Vận dụng vào thực tiễn chuyển đổi lịch âm dương và hệ đếm can chi. - Hiểu triết lý về cấu trúc thời gian của vũ trụ: lịch âm dương và hệ can chi. - Hiểu, so sánh được sự giống nhau và khác nhau giữa triết lý âm dương của Việt Nam với các nước khác - Hiểu về con người tự nhiên và cách nhìn cổ truyền về con người xã hội. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 2 + Tài liệu [9]: nội dung chương 3
4.1.1. Phân biệt về lịch đại Âm và Dương					
4.1.2. Hệ đếm can chi trong quy luật đời sống của người Việt					
4.2. Bản chất của vũ trụ qua Triết lý Âm Dương					
4.2.1. Quy luật triết lý Âm Dương và tính cách của người Việt.					
4.3.2. Phân biệt tư duy Âm Dương của văn hóa người Việt với văn hóa Trung Hoa.					
4.3. Mô hình Tam tài – Ngũ hành về cấu trúc không gian vũ trụ trong văn hóa của người Việt					
4.3.1. Triết lý không gian vũ trụ về Tam tài.					
4.3.2. Ứng dụng mô hình Ngũ hành trong lý giải đời sống của người Việt					
4.3.3 So sánh mô hình Ngũ hành với Tứ tượng – Bát quái của người phương Bắc					
4.3.4. So sánh mô hình Ngũ hành với Tứ chất của người phương Tây					
4.3.5. Ngũ hành theo cấu trúc Hà đồ và Lạc thư					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 5. Văn hóa tinh thần của người Việt	4,0	3,0			
5.1. Phong tục, tập quán của người Việt.				<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu phong tục, tín ngưỡng của văn hóa Việt Nam. - Tìm hiểu một số loại hình văn học, nghệ thuật truyền thống của Việt Nam. - Quá trình thâm nhập, phát triển và những đặc điểm của Nho giáo Việt Nam; Phật giáo Việt Nam; Sự thâm nhập và phát triển của Đạo giáo ở Việt Nam. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 4 + Tài liệu [9] nội dung chương 5
5.1.1. Phong tục cưới hỏi.					
5.1.2. Phong tục tang ma, cúng giỗ.					
5.1.3. Phong tục lễ tết cổ truyền dân tộc.					
5.1.4. Một số lễ hội văn hóa dân gian tiêu biểu.					
5.2. Tín ngưỡng và tôn giáo.					
5.2.1. Khái niệm chung về tín ngưỡng và tôn giáo.					
5.2.2. Tín ngưỡng thờ cúng tổ tiên.					
5.2.3. Các tôn giáo chính ở Việt Nam.					
5.3. Văn học và nghệ thuật truyền thống dân tộc.					
5.3.1. Các loại hình văn học.					
5.3.2. Các loại hình nghệ thuật truyền thống dân tộc.					
Chương 6: Văn hóa vật chất của người Việt.	4,0	3,0			
6.1. Những hoạt động kiến tạo vật chất.				<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu được các đặc trưng và các nét văn hóa trong văn hóa ăn, ở, mặc của người Việt. - Mô tả "Văn hóa là một hệ thống hữu cơ các giá trị vật chất và tinh thần, do con người sáng tạo và tích lũy qua quá trình hoạt động lao động thực tiễn". 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 5 + Tài liệu tham khảo [2]: nội dung chương 5
6.1.1. Nghề nông trồng lúa nước.					
6.1.2. Chăn nuôi và chài lưới.					
6.1.3. Thủ công và công nghiệp.					
6.1.4. Giao thông và thương nghiệp.					
6.2. Những tập quán ứng xử vật chất.					
6.2.1. Mặc và trang phục.					
6.2.2. Ở và đi lại.					
6.2.3. Thói quen trong ăn uống.					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 7. Văn hóa tổ chức xã hội của người Việt.	4,0	3,0			
7.1. Văn hóa tổ chức gia đình, gia tộc.				<p>- Giúp SV nhận thức và hiểu thêm về giá trị gia đình và gia tộc; Văn hóa tổ chức làng - xã, Đô thị và các định chế xã hội trong quản lý nhà nước.</p> <p>- Hiểu các loại hình tổ chức nông thôn, tổ chức đô thị và tổ chức quốc gia ở Việt Nam.</p>	<p>- Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 3</p> <p>+ Tài liệu [9]: nội dung chương 5</p>
7.1.1. Mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình.					
7.1.2. Gia tộc và mối quan hệ huyết thống.					
7.2. Văn hóa tổ chức nông thôn làng - xã					
7.2.1. Tổ chức nông thôn theo địa bàn cư trú: Xóm và Làng					
7.2.2. Tổ chức nông thôn theo nghề nghiệp và sở thích: Phường, Hội					
7.2.3. Tổ chức nông thôn theo đơn vị hành chính: Thôn và Xã					
7.2.4. Tính gắn kết và tự trị trong cộng đồng làng - xã.					
7.3. Văn hóa tổ chức đô thị.					
7.3.1. Mô hình đô thị Việt Nam					
7.3.2. Đặc điểm và phân loại đô thị Việt Nam					
7.4. Văn hóa tổ chức quốc gia.					
7.4.1. Quá trình hình thành và phát triển nhà nước.					
7.4.2. Cơ cấu tổ chức nhà nước.					
7.4.3. Các định chế nhà nước					
Ôn tập	2,0	0			
Tổng:	30	15			

4.2. Học phần lý thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Bài 1.....					
Bài 2.....					

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

Hình thức thi: Thuyết trình đề tài theo nhóm học tập

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: Trắc nghiệm 50 câu/50 phút.

6. Tài liệu học tập:

6.1 Sách, giáo trình chính:

[1] Trần Quốc Vượng (2018), *Cơ sở văn hoá Việt Nam*, NXB Giáo dục.

6.2 Tài liệu tham khảo:

[2]. Nguyễn Thị Bảy-Trần Quốc Vượng, *Văn hóa ẩm thực Việt Nam*. NXB Tự điển Bách Khoa;

Ebook: <http://thuvienso.bvu.edu.vn/handle/TVDHBRVT/19291>

[3]. Phan Kế Bính (in lần đầu năm 1915), *Việt Nam phong tục*. NXB Tp. Hồ Chí Minh;

7. Thông tin về giảng viên

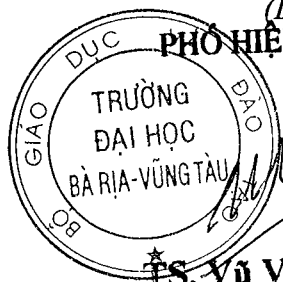
Họ và tên GV: Nguyễn Quang Thái

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 3, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0912020079 - quangthaidna@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, DL-NH-KS...

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Duyệt)
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. NGUYỄN QUANG THÁI

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**1. Thông tin chung**

- Tên học phần: **ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH DU LỊCH**
- Mã số học phần: 0101120689
- Số tín chỉ: 2(2,0,4)
- Học phần tiên quyết học trước: Quản trị marketing, marketing du lịch nhà hàng-khách sạn.
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

❖ **Kiến thức:** Sau khi học môn này sinh viên sẽ nắm bắt được các vấn đề chính yếu sau:

- SV được trang bị những vấn đề lí luận cơ bản về giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp trong kinh doanh.
 - Hiểu rõ tầm quan trọng và tiến trình của công việc đàm phán trong kinh doanh.
 - Phân tích các phương án đàm phán dựa trên khía cạnh lợi ích và mối quan hệ trong những tình huống cụ thể
- Vận dụng những kỹ năng cần thiết trong quá trình đàm phán.
- Nhận diện được những tín hiệu xung đột, phân tích các nguyên nhân và lên kế hoạch giải quyết phù hợp với từng tình huống xung đột quá trình đàm phán.

❖ **Kỹ năng:**

- Vận dụng tốt các kiến thức và kỹ năng để thực hiện đàm phán hiệu quả.
- Ứng dụng các kỹ năng thương lượng và giải quyết xung đột trong đời sống và trong công việc.
 - Làm việc nhóm và giải quyết vấn đề trên cơ sở vận dụng những kiến thức đàm phán.

❖ Thái độ:

- Sinh viên có thái độ yêu thích môn học; hình thành thái độ đúng đắn khi giao tiếp trong môi trường kinh doanh. Biết tự đánh giá được điểm mạnh, hạn chế trong GT của bản thân và đề ra những biện pháp để hoàn thiện.

- Tác phong học tập và nghiên cứu nghiêm túc, tích cực thảo luận và tư duy.

- Có tinh thần trách nhiệm trong tổ chức, làm việc nhóm.

3. Tóm tắt nội dung của học phần:

Kỹ thuật đàm phán nói chung và đàm phán trong kinh doanh du lịch nói riêng là học phần được thiết kế dành cho sinh viên các chuyên ngành thuộc khối ngành Quản trị kinh doanh, dịch vụ, marketing, và dịch vụ du lịch và lữ hành. Học phần này gồm 6 chương nhằm trang bị những kiến thức cần thiết và kỹ năng cơ bản về đàm phán trong kinh doanh, cũng như dựa vào những nguyên tắc để đàm phán hiệu quả. Nội dung chính tập trung vào mục đích đàm phán, phân tích kết quả đàm phán dựa vào lợi ích và mối quan hệ, các hình thức đàm phán, và những kỹ năng đàm phán.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp			
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
Chương 1: Tâm lý học – Linh hồn của nghệ thuật đàm phán	3	1		
1.1. Sự hình thành và phát triển của tâm lý học 1.2. Một số tâm lý cơ bản mở đường cho đàm phán thành công 1.3. Nghệ thuật chinh phục cảm tình 1.4. Nghệ thuật dẫn dụ người khác làm theo mình.			Cung cấp những luận điểm cơ bản của khoa học tâm lý làm cảm nang giúp nhà đàm phán vận dụng sáng tạo để hình thành một nghệ thuật độc đáo cho	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 1.1 đến 1.4 Chương 1

				riêng mình, vượt mọi khó khăn, đưa đàm phán về đích thành công	
Chương 2. Tổng quan về đàm phán	3	1			
2.1. Đàm phán là gì, mục đích của đàm phán 2.2. Tầm quan trọng của đàm phán 2.3. Đối tượng đàm phán 2.4. Thành phần tham gia đàm phán 2.5. Thời gian của một cuộc đàm phán 2.6. Nguyên tắc cơ bản của đàm phán				Cung cấp một cái nhìn tổng quát về vấn đề đàm phán. Hiểu rõ tầm quan trọng và tiến trình của công việc đàm phán trong kinh doanh	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 2.1 đến 2.6 Chương 2
Chương 3. Tâm lý trong giao dịch đàm phán	3	1			
3.1. Tâm lý học giao dịch đàm phán 3.2. Những kiểu người thường gặp trong giao dịch đàm phán 3.3. Giao tiếp và đàm phán với người nước ngoài				Giúp sinh viên hiểu đặc điểm tâm lý cá nhân cần được quan tâm khi giao tiếp. Khái quát những lưu ý khi giao dịch với một số người nước ngoài.	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [2]: nội dung từ mục 3.1 đến 3.3 Chương 5
Chương 4. Những nguyên lý cơ bản về đàm phán kinh doanh	3	1			
4.1. Đặc điểm của đàm phán 4.1.1. Sự cần thiết và khái niệm đàm phán trong kinh doanh 4.1.2. Đặc điểm của đàm phán kinh doanh 4.2. Các yếu tố trong đàm phán kinh doanh 4.2.1. Bối cảnh đàm phán				Chương này nghiên cứu bản chất của đàm phán kinh doanh. Các cuộc đàm phán đều bao gồm ba yếu tố chủ yếu là bối	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [2]: nội dung từ mục 4.1 đến 4.4 Chương 7

RƯỜNG
+1 HỌ
: VŨNG
★

<p>4.2.2. Thời gian dành cho đàm phán</p> <p>4.2.3. Quyền lực trong đàm phán</p> <p>4.3. Các phong cách đàm phán kinh doanh</p> <p>4.3.1. Các hình thức đàm phán kinh doanh</p> <p>4.3.2. Phong cách đàm phán kinh doanh</p> <p>4.4. Nghệ thuật đảm bảo thành công trong đàm phán</p> <p>4.4.1. Nghệ thuật “trả lời” trong đàm phán</p> <p>4.4.2. Nghệ thuật “nghe” trong đàm phán</p> <p>4.4.3. Nghệ thuật “hỏi” trong đàm phán</p> <p>4.4.4. Nghệ thuật “thách giá” trong đàm phán</p> <p>4.4.5. Nghệ thuật “trả giá” trong đàm phán</p> <p>4.4.6. Nghệ thuật khắc phục bế tắc trong đàm phán</p>				<p>cánh, thời gian và quyền lực. Những người đàm phán có vị thế khác nhau nên cần sử dụng các phong cách thích hợp nhằm đạt được mục tiêu cao nhất của mình.</p>	
Chương 5. Tiến trình đàm phán	3	1			
<p>5.1. Nghệ thuật cơ bản trong đàm phán</p> <p>5.2. Trình bày quan điểm của mình</p> <p>5.3. Đáp lại đề nghị của đối phương</p> <p>5.4. Kế sách xây dựng và tăng cường thế đàm phán</p> <p>5.5. Làm suy yếu thế đàm phán của đối phương</p>				<p>Tổng hợp, giới thiệu một số nghệ thuật cơ bản trong đàm phán. Cung cấp cho người học kỹ năng cần thiết để tạo dựng bầu không khí tin cậy và hợp tác trong đàm phán.</p>	<p>Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 5.1 đến 5.5 Chương 4</p>
Chương 6. Đàm phán hợp đồng du lịch	5	3			
<p>6.1. Đàm phán du lịch</p> <p>6.1.1. Tổng quan về kinh doanh du lịch</p>				<p>Nội dung chương này đề cập đến du lịch</p>	<p>Nghiên cứu trước: +Tài liệu</p>



6.1.2. Nghệ thuật đàm phán du lịch				– ngành công nghiệp không khói, phong phú và hấp dẫn, mang lại lợi ích kinh tế rất cao, hướng dẫn cho sinh viên nghệ thuật, chiến thuật, thủ thuật đàm phán du lịch. Đồng thời giúp sinh viên nắm được các kỹ năng thúc đẩy quá trình ra quyết định và kết thúc đàm phán.	[1]: nội dung từ mục 6.1 Chương 8 nội dung từ mục 6.2 Chương 5
Ôn tập		2			
Tổng		30			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Thi viết tự luận

6. Tài liệu tham khảo

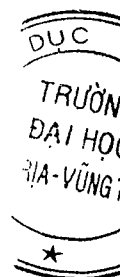
6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Trần Đức Minh nguyên thứ trưởng Bộ thương mại, *Nghệ thuật đàm phán* - NXB Dân trí, 2011.

6.2. Tài liệu tham khảo:

[2]. PTS Nguyễn Văn Đính- Nguyễn Văn Mạnh, *Giáo trình Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*. NXB Thống kê, 1996.

[3]. TS Thái Trí Dũng, *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê.



7. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên GV: Trần Thị Ngọc Huỳnh

Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu

Địa chỉ liên hệ: Số 01, Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu

Điện thoại, email: 0906626526 – huynh.mar@gmail.com

Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị du lịch – nhà hàng – khách sạn.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

**HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)**

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Vũ Văn Đông

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Phùng Đức Vinh".

TS. Phùng Đức Vinh

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Trần Thị Ngọc Huỳnh".

TRẦN THỊ NGỌC HUỖNH



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- **Tên học phần:** Đi tour 1 (*Tour Program 1*)
- **Mã học phần:** 0101122296
- **Số tín chỉ:** 1(0,1,2)
- **Học phần học trước:** Tham quan định hướng nghề nghiệp
- **Các yêu cầu đối với học phần:** Học phần thiết kế và tổ chức thực hiện cho sinh viên chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

* *Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:*

Nghiêm túc, tuân thủ mọi qui định của Viện, Trường và tại các điểm tham quan có trong chương trình Tour 1.

* *Phương pháp giảng dạy:*

- + Giảng viên đảm bảo quản lý về mặt chuyên môn và nhân sự.
- + Giảng viên hướng dẫn sinh viên tập sự việc liên hệ đặt dịch vụ du lịch tại các điểm đến và các thủ tục tiếp nhận như khách sạn, nhà hàng, phòng vé tham quan di tích...
- + Giảng viên phụ trách sẽ đảm nhiệm việc hướng dẫn và thuyết minh các giá trị tài nguyên trong suốt tour bao gồm trên xe và tại điểm đến tham quan.
- + Hướng dẫn sinh viên làm bài báo cáo thu hoạch và đánh giá kết quả học tập.

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức

- Học phần tạo điều kiện cho sinh viên đi trải nghiệm thực tế tại các tuyến điểm du lịch và các khu du lịch nổi tiếng; làm quen với các nghiệp vụ order dịch vụ tại các doanh nghiệp khách sạn, nhà hàng về thủ tục check in – check out; các nghiệp vụ thương lượng và đàm phán với chủ thể cung cấp dịch vụ du lịch nhằm đạt được lợi ích tốt nhất cho khách du lịch và đem lại hiệu quả cao nhất về lợi nhuận cho doanh nghiệp.

2.2. Kỹ năng

- Tích lũy kiến thức, kinh nghiệm thực tế, giúp sinh viên gắn lý thuyết với thực hành, hiểu biết về yêu cầu nghề nghiệp, kỹ năng chuyên môn và kỹ năng giao tiếp ứng xử và phong cách phục vụ của người làm du lịch, giúp sinh viên tập sự dần cho nghề nghiệp trong tương lai.

2.3. Thái độ

- Rèn luyện tác phong, phương pháp làm việc có tổ chức, khoa học.
- Tạo không khí học tập sống động, đồng thời rèn luyện tính tổ chức, kỷ luật và tinh thần cộng đồng cũng như kỹ năng làm việc theo nhóm cho sinh viên, giúp sinh viên thêm yêu thích và gắn bó lâu dài với nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp ra trường.

3. Tóm tắt nội dung học phần

- Tổ chức cho sinh viên đi trải nghiệm thực tế các hoạt động hướng dẫn du lịch cho một sản phẩm tour ngắn ngày về tuyến điểm tham quan; dịch vụ du lịch tại các điểm đến, nhà hàng, khách sạn và khu du lịch...

- Thông qua chuyến đi giúp sinh viên hiểu về các tuyến điểm du lịch, qui trình tổ chức Tour, Tuyến và Nghiệp vụ phục vụ trong các lĩnh vực Nhà hàng – Khách sạn của các đối tượng chuyên môn trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh du lịch - dịch vụ...

- Trải nghiệm và hình dung phương thức hoạt động kinh doanh của các dịch vụ du lịch tại điểm đến tham quan.

- Nắm bắt được những yêu cầu cần có (kỹ năng chuyên môn; Kỹ năng giao tiếp ứng xử...) đối với người tham gia hoạt động du lịch.

- Nắm được những yêu cầu cơ bản khi xử lý những tình huống phát sinh trong chương trình du lịch, vận dụng vào việc giải quyết những tình huống cụ thể.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thí nghiệm thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
ĐI TOUR 1:			30		

Option 1: Vũng Tàu - Tây Nguyên đại ngàn (3 ngày - 2 đêm)
Option 2: Vũng Tàu – Tiền Giang – Bến Tre – Cần Thơ – An Giang (3 ngày - 2 đêm)

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<p>1. Khởi hành và nguyên tắc giờ giấc:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SV tự túc phương tiện đến tập trung tại Trường, khởi hành đến các tuyến - điểm du lịch theo kế hoạch: + SV thực hiện các nhiệm vụ đã phân công trong kế hoạch. + Nhóm trưởng quản lý nhóm, điểm danh theo danh sách các thành viên trong nhóm. + Thuyết trình tự chọn và hoạt náo trên xe theo các chủ đề GV gợi ý. 			5	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu SV tuân thủ các nguyên tắc, kỷ luật tour đã học trong học phần lý thuyết, - GV quản lý SV theo xe và thuyết minh tài nguyên DL trên đường đi suốt tour. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị các vật dụng, trang phục hành lý, thuốc men dự phòng. + Tập trung tại trường Đại Học BR-VT. (Phương tiện tự túc)
<p>2. Các thủ tục Check in Hotel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đến nhận phòng và làm các thủ tục Check in Hotel. - Dịch vụ, các vật dụng và cách sử dụng trang thiết bị trong phòng. - Dùng điếu tâm sáng hoặc buffet. - Tập trung và chuẩn bị khởi hành đi tham quan tại các điểm đến theo kế hoạch. - GV giới thiệu và thuyết minh kiến thức điểm đến trên đường đi. 			5	<ul style="list-style-type: none"> - GV hỗ trợ quản lý, hướng dẫn SV làm các thủ tục check in và dịch vụ ăn uống tại khách sạn. - Tuân thủ các quy định, nội quy tại khách sạn. 	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + SV tuân thủ các nguyên tắc, nội quy khách sạn về bảo quản và sử dụng dịch vụ DL. + Giữ trật tự và vệ sinh chung
<p>3. Dịch vụ ăn uống (Sáng, trưa, chiều)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tập trung tại các cơ sở dịch vụ ăn uống theo kế hoạch tại khu vực điểm đến hoặc trên đường đi. - Cách thức ăn buffet hoặc tiệc ngồi tập thể. Giới thiệu văn hóa ăn uống cơ bản của người Việt. - GV hướng dẫn SV cách thức đặt dịch vụ, giá thực đơn, kiểm tra chất lượng dịch vụ. 			5	<ul style="list-style-type: none"> - SV tiếp thu và cảm nhận cách thức tổ chức ăn uống tại nhà hàng theo hình thức tiệc buffet hoặc tiệc ngồi. - SV học cách thức đặt dịch vụ, giá thực đơn, kiểm tra, đánh giá chất 	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + SV đánh giá phong cách phục vụ và nghiệp vụ của nhân viên tại nhà hàng, quầy bar, nhà bếp ...

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thi nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Ly thuyết	Bài tập, thảo luận			
<ul style="list-style-type: none"> - Qui định số lượng và thực hiện khẩu phần ăn theo bàn tập thể (10SV/bàn) - GV giới thiệu về Nhà hàng và các món ăn chủ đạo tại địa phương. - GV giới thiệu văn hóa ẩm thực và nguyên liệu chế biến ở địa phương. - Các yêu cầu về phục vụ và vệ sinh an toàn thực phẩm. 				<ul style="list-style-type: none"> lượng dịch vụ ăn uống. + Các nguyên tắc và kỹ năng đặt dịch vụ ăn uống cho đoàn khách. 	<ul style="list-style-type: none"> + <i>Tuân thủ quy định vệ sinh môi trường.</i> + <i>Lưu ý văn hóa ăn uống.</i>
<p>4. Tham quan theo kế hoạch tour</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện theo kế hoạch tham quan tại một số điểm, khu du lịch phổ biến, lâu đời, có giá trị hấp dẫn du lịch như Văn hóa bản địa, VH tâm linh, Kiến trúc nhân văn, cảnh quan thiên nhiên theo chương trình đã thiết kế. - Trên xe GV giới thiệu và thuyết minh kiến thức điểm đến để SV có khái niệm và cảm nhận những giá trị tài nguyên du lịch trước khi đến điểm tham quan. - Một số điểm tham quan, SV tập trung nghe HDV địa phương thuyết minh. 			5	<ul style="list-style-type: none"> - SV khám phá và cảm nhận về các giá trị phát triển du lịch tại các điểm đến; phong cách phục vụ và nghiệp vụ du lịch của nhân viên tại các khu vực tham quan, lưu trú, nhà hàng, bar, bếp và lễ tân... 	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + <i>Ghi chép, lưu trữ hình ảnh dữ liệu để làm cơ sở viết báo cáo.</i> + <i>SV tuân thủ các nguyên tắc, kỷ luật tại điểm DL</i>
<p>5. Các chương trình tổ chức sự kiện Gala và giao lưu lửa trại.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GV gợi ý và liên hệ các đối tác, doanh nghiệp DL và đơn vị đào tạo tại địa phương hỗ trợ SV tổ chức các chủ đề sự kiện, sinh hoạt, giao lưu nghệ thuật, đốt lửa trại, gắn kết tinh thần tập thể và PR cho thương hiệu đào tạo du lịch của trường như: <p>“Wellcome SBVU”; “Chắp cánh ước mơ”; “Cùng SV BVU tỏa sáng”; “SV BVU sáng tạo & vươn cao”...</p>			5	<ul style="list-style-type: none"> - Mỗi xe hoặc SV đăng ký theo lớp sẽ chuẩn bị từ 1 đến 3 tiết mục văn nghệ để dự thi và biểu diễn trong sự kiện Gala. - Chuẩn bị các chủ đề giao lưu với đối tác Du lịch tại địa phương. 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>SV chuẩn bị các khâu tổ chức, BTC; MC và các phần quà trao giải;</i> <i>Thiết kế sân khấu giao lưu.</i> - <i>Chuẩn bị, vật dụng, đạo cụ giao lưu,</i>

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn SV chuẩn bị các vật dụng, thiết bị trang trí cho sự kiện tập thể: Bangrol, Backdrop, thư mời, âm thanh... - GV tham gia hỗ trợ làm Ban Giám khảo chấm thi tài năng SV. 				<ul style="list-style-type: none"> - Giao lưu với các nhóm biểu diễn văn nghệ truyền thống địa phương... 	<i>biểu diễn: Backdrop, trang trí, âm thanh...</i>
<p>6. Kết thúc tour và thủ tục Check out</p> <ul style="list-style-type: none"> - GV hướng dẫn SV các thủ tục trả phòng khách sạn. - GV và các nhóm trưởng nhắc nhở SV thời gian, kiểm tra hành lý, và thanh toán các dịch vụ (nếu dùng) - Những điều cần biết khi tham gia tại các điểm mua sắm đặc sản, vật kỷ niệm trước khi kết thúc tour. - Cách giải quyết các thắc mắc, phàn nàn về dịch vụ lưu trú (nếu có). - Cách giải quyết các tình huống phát sinh khách (nếu có). - GV nhận xét và đánh giá quá trình tham quan thực tế của SV, hướng dẫn các nhóm chuẩn bị tư liệu và thời hạn viết báo cáo tour. - Về đến điểm tập kết an toàn. 			3	<ul style="list-style-type: none"> - SV được giới thiệu và nhắc nhở tuân thủ các quy định và thủ tục check out khách sạn. - Tự giác thanh toán các dịch vụ sử dụng trong khách sạn. - Cách giải quyết thắc mắc, phàn nàn về dịch vụ lưu trú (nếu có). - Chú ý thời gian qui định khi vào các điểm mua sắm. 	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Ghi chép, lưu trữ hình ảnh dữ liệu để làm cơ sở viết báo cáo. + SV tuân thủ các nguyên tắc, kỷ luật tại điểm DL. + Đại diện SV theo nhóm, lớp phát biểu cảm nghĩ và đánh giá tour.
<p>7. Quy định viết báo cáo kết thúc tour</p> <ul style="list-style-type: none"> - GV hướng dẫn viết báo cáo nhận xét tour tham quan định hướng về thực trạng và giải pháp phát triển du lịch: + Kinh nghiệm khảo sát thực tế về tuyến điểm và tài nguyên du lịch tại điểm đến. + Yêu cầu đánh giá thực trạng phát triển du lịch, so sánh lợi thế và những 			2	<ul style="list-style-type: none"> - SV thực hiện theo hướng dẫn của GV về cách thức viết bài báo cáo và thời hạn để hoàn thành. - Nhận xét và viết báo cáo lại các hoạt động mà SV được 	<p>- Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + SV viết báo cáo nghiêm túc, hình thức theo nhóm, tối đa 4 thành viên/1BC.

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
điểm hạn chế, phong cách, kỹ năng phục vụ tại những điểm đến DL... + Điểm chấm báo cáo học phần theo thang điểm (10). + Qui định chấm BC: BC được chấm 2 lần do 2 GV đảm nhiệm.				trải nghiệm trong suốt tour tham quan định hướng nghề nghiệp.	+ Thời hạn hoàn thành trong 2 tuần từ khi kết thúc tour.
Tổng cộng:			30		

4.2. Học phần thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Ngày 1: Khởi hành và tham quan theo chương trình tour		- SV tự túc phương tiện đến tập trung tại Trường, khởi hành đến các tuyến - điểm du lịch theo kế hoạch:			Học tập, ghi chép và làm quen với các nghiệp vụ chuyên môn tại điểm đến.
Ngày 2: Tham quan, học tập.		Tham qua những điểm chính và các hoạt động tổ chức sự kiện gala tại điểm đến...			
Ngày 3: Tham quan theo chương trình và kết thúc tour		Tham quan và thực hiện các thủ tục kết thúc tour			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm chuyên cần, thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thực hành giữa học phần (Phong cách và trách nhiệm): 30% điểm học phần.

Hình thức thi: GV chấm điểm quá trình cho SV theo các tiêu chí sau:

+ Thực hiện các yêu cầu của GV hướng dẫn và chấp hành tốt nội quy, kỷ luật, đảm bảo an toàn khi đi tour;

+ Tuân thủ các nội quy của Trường, Viện và tại các điểm đến tham quan du lịch;

+ Tham gia nhiệt tình các hoạt động sự kiện, giao lưu, đội nhóm trong quá trình tổ chức

tour.

+ Tích cực học tập, tiếp thu kiến thức du lịch thực tế và có tinh thần làm việc đồng đội.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 50% điểm học phần.

Hình thức thi: SV viết báo cáo kết thúc tour theo nhóm tối đa 4 thành viên.

+ Sinh viên phải đảm bảo hoàn thành bài viết báo cáo tour trong thời gian qui định.

+ Nội dung bài báo cáo mô tả đầy đủ các hoạt động tham quan, sinh hoạt, nhận xét và đánh giá quá trình sử dụng các dịch vụ trong tour.

+ Các yêu cầu chuyên môn khác theo từng chuyên ngành đào tạo, SV cần thực hiện đầy đủ theo yêu cầu của GV hướng dẫn.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Nguyễn Quang Thái (2012); *Quy trình và phương pháp hướng dẫn du lịch; Tài liệu Lưu hành nội bộ, ĐH Mở Tp.HCM;*

[2]. Bùi Thanh Thủy (2015); *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB ĐHQG HN;

6.2. Tài liệu tham khảo:

[3]. Sơn Hồng Đức (2013); *Du lịch và kinh doanh lữ hành*, Giáo trình Trường ĐHDL Văn Lang, lưu hành nội bộ;

[4]. Hồng Hà (2015); *Nghiệp vụ Nhân viên Ngành Dịch vụ - Nhà xuất bản Văn hoá Thông tin;*

[5]. Bích San (2012) *Cẩm nang hướng dẫn du lịch (2 tập)* – NXB Văn hóa Thông tin;

- Các trang web về du lịch và các hãng lữ hành tại Việt Nam

- Luật Du lịch số: 09/2017/QH14, ngày 19 tháng 6 năm 2017.

7. Thông tin về giảng viên

Họ và tên GV: Nguyễn Quang Thái

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0912020079 - quangthaidna@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Du lịch-Nhà hàng-Khách sạn.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

(Duyệt)
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG KHOA HỌC

Chủ tịch

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Nguyễn Quang Thái

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **Đi tour 2** (*Tour Program 2*)

- Mã học phần: 0101122342

- Số tín chỉ: 4(0,4,8)

- Học phần học trước:

- Đi tour 1
- Phương pháp hướng dẫn và thuyết minh du lịch;
- Tâm lý và giao tiếp trong du lịch;
- Thiết kế và điều hành Tour

- Các yêu cầu đối với học phần: Học phần thiết kế và tổ chức thực hiện cho sinh viên chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

* Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

Nghiêm túc, tuân thủ mọi quy định của Viện, Trường và tại các điểm tham quan có trong chương trình Tour 2.

* Phương pháp giảng dạy:

- + Giảng viên đảm bảo quản lý về mặt chuyên môn và nhân sự.
- + Giảng viên hướng dẫn sinh viên chủ động liên hệ đặt dịch vụ du lịch tại các điểm đến và các thủ tục tiếp nhận như khách sạn, nhà hàng, phòng vé tham quan di tích...
- + Giảng viên phụ trách sẽ yêu cầu sinh viên chuẩn bị tư liệu thực hành hướng dẫn, thuyết minh các giá trị tài nguyên tự chọn trong tour bao gồm trên xe và tại điểm đến tham quan.
- + Hướng dẫn sinh viên làm bài báo cáo thu hoạch và đánh giá kết quả học tập.

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức

- Học phần tạo điều kiện cho sinh viên đi trải nghiệm thực tế tại các tuyến điểm du lịch và các khu du lịch nổi tiếng; thực hành các nghiệp vụ hướng dẫn và thuyết minh du lịch; biết cách order dịch vụ tại các doanh nghiệp khách sạn, nhà hàng về thủ tục check in – check out; các nghiệp vụ thương lượng và đàm phán với chủ thể cung cấp dịch vụ du lịch nhằm đạt được lợi ích tốt nhất cho khách du lịch và đem lại hiệu quả cao nhất về lợi nhuận cho doanh nghiệp.

2.2. Kỹ năng

- Tích lũy kiến thức, kinh nghiệm thực tế, giúp sinh viên gắn lý thuyết với thực hành, hiểu biết về yêu cầu nghề nghiệp, kỹ năng chuyên môn và kỹ năng giao tiếp ứng xử và phong cách phục vụ của người làm du lịch, giúp sinh viên chủ động phát huy kỹ năng chuyên nghiệp trong hoạt động kinh doanh du lịch.

2.3. Thái độ

- Rèn luyện tác phong, phương pháp làm việc có tổ chức, khoa học.
- Tạo không khí học tập sống động, đồng thời rèn luyện tính tổ chức, kỷ luật và tinh thần cộng đồng cũng như kỹ năng làm việc theo nhóm cho sinh viên, giúp sinh viên thêm yêu thích và gắn bó lâu dài với nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp ra trường.

3. Tóm tắt nội dung học phần

- Tổ chức cho sinh viên đi trải nghiệm thực tế các hoạt động hướng dẫn du lịch cho một sản phẩm tour dài ngày về tuyến điểm tham quan; dịch vụ du lịch tại các điểm đến, nhà hàng, khách sạn và khu du lịch...

- Thông qua chuyến đi giúp sinh viên được thực hành về nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch; thuyết minh viên tại các tuyến - điểm du lịch; thực hiện các qui trình tổ chức thiết kế và điều hành Tour; có kỹ năng nghiệp vụ đàm phán tốt về đặt dịch vụ tour với các đối tác Nhà hàng – Khách sạn, điểm đến tham quan...

- Nắm bắt được những yêu cầu cần có (kỹ năng chuyên môn; Kỹ năng giao tiếp ứng xử...) đối với người tham gia hoạt động du lịch.

- Nắm được những yêu cầu cơ bản khi xử lý những tình huống phát sinh trong chương trình du lịch, vận dụng vào việc giải quyết những tình huống cụ thể.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu	Nhiệm vụ
	Lên lớp	Thí		

	lý thuyết	Bài tập, thảo luận	thực hành, diễn đã	cụ thể	cụ thể của SV
DI TOUR 2:			60		
<p>Option 1: Vũng Tàu –Phan Thiết – Phan Rang – Nha Trang (5 ngày - 4 đêm)</p> <p>Option 2: Vũng Tàu – Hà Nội – Hạ Long – Sapa (5 ngày - 4 đêm)</p> <p>Option 3: Vũng Tàu – Con đường di sản miền Trung: Huế - Đà Nẵng – Hội An (5 ngày - 4 đêm)</p>					
<p>1. Khởi hành và nguyên tắc giờ giấc:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SV tự túc phương tiện đến tập trung tại Trường, khởi hành đến các tuyến - điểm du lịch theo kế hoạch: + SV thực hiện các nhiệm vụ đã phân công trong kế hoạch. + Nhóm trưởng quản lý nhóm, điểm danh theo danh sách các thành viên trong nhóm. + Thuyết trình tự chọn và hoạt náo trên xe theo các chủ đề GV gợi ý. 			10	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu SV tuân thủ các nguyên tắc, kỷ luật tour đã học trong học phần lý thuyết, - GV quản lý SV theo xe và thuyết minh tài nguyên DL trên đường đi suốt tour. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị các vật dụng, trang phục hành lý, thuốc men dự phòng. + Tập trung tại trường Đại Học BR-VT. (Phương tiện tự túc)
<p>2. Các thủ tục Check in Hotel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đến nhận phòng và làm các thủ tục Check in Hotel. - Dịch vụ, các vật dụng và cách sử dụng trang thiết bị trong phòng. - Dùng điểm tâm sáng hoặc buffet. - Tập trung và chuẩn bị khởi hành đi tham quan tại các điểm đến theo kế hoạch. - GV giới thiệu và thuyết minh kiến thức điểm đến trên đường đi. 			10	<ul style="list-style-type: none"> - GV hỗ trợ quản lý, hướng dẫn SV làm các thủ tục check in và dịch vụ ăn uống tại khách sạn. - Tuân thủ các quy định, nội quy tại khách sạn. 	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + SV tuân thủ các nguyên tắc, nội quy khách sạn về bảo quản và sử dụng dịch vụ DL. + Giữ trật tự và vệ sinh chung
<p>3. Dịch vụ ăn uống (Sáng, trưa, chiều)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tập trung tại các cơ sở dịch vụ ăn uống theo kế hoạch tại khu vực điểm đến hoặc trên đường đi. - Cách thức ăn buffet hoặc tiệc ngồi tập thể. Giới thiệu văn hóa ăn uống 			10	<ul style="list-style-type: none"> - SV tiếp thu và cảm nhận cách thức tổ chức ăn uống tại nhà hàng theo hình thức 	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + SV đánh giá phong cách phục vụ và nghiệp vụ

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thực nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<p>cơ bản của người Việt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GV hướng dẫn SV cách thức đặt dịch vụ, giá thực đơn, kiểm tra chất lượng dịch vụ. - Quy định số lượng và thực hiện khẩu phần ăn theo bàn tập thể (10SV/bàn) - GV giới thiệu về Nhà hàng và các món ăn chủ đạo tại địa phương. - GV giới thiệu văn hóa ẩm thực và nguyên liệu chế biến ở địa phương. - Các yêu cầu về phục vụ và vệ sinh an toàn thực phẩm. 				<ul style="list-style-type: none"> tiệc buffet hoặc tiệc ngồi. - SV học cách thức đặt dịch vụ, giá thực đơn, kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống. + Các nguyên tắc và kỹ năng đặt dịch vụ ăn uống cho đoàn khách. 	<p><i>của nhân viên tại nhà hàng, quầy bar, nhà bếp ...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> + <i>Tuân thủ quy định vệ sinh môi trường.</i> + <i>Lưu ý văn hóa ăn uống.</i>
<p>4. Tham quan theo kế hoạch tour</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện theo kế hoạch tham quan tại một số điểm, khu du lịch phổ biến, lâu đời, có giá trị hấp dẫn du lịch như Văn hóa bản địa, VH tâm linh, Kiến trúc nhân văn, cảnh quan thiên nhiên theo chương trình đã thiết kế. - Trên xe sinh viên thực hành thuyết minh kiến thức tuyến điểm du lịch theo hình thức mỗi SV thuyết minh tối thiểu 30 phút về các giá trị tài nguyên trên tuyến hoặc tại các điểm đến; các kỹ năng điều hành tour. - Các nhóm thực hành nghiệp vụ phân phòng khách sạn và cách liên hệ với đối tác cung cấp dịch vụ nhà hàng. - Một số điểm tham quan, SV tập trung nghe HDV địa phương thuyết minh. 			10	<ul style="list-style-type: none"> - SV khám phá và cảm nhận về các giá trị phát triển du lịch tại các điểm đến; phong cách phục vụ và nghiệp vụ du lịch của nhân viên tại các khu vực tham quan, lưu trú, nhà hàng, bar, bếp và lễ tân... 	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + <i>Ghi chép, lưu trữ hình ảnh dữ liệu để làm cơ sở viết báo cáo.</i> + <i>SV tuân thủ các nguyên tắc, kỷ luật tại điểm DL</i>
<p>5. Các chương trình tổ chức sự kiện Gala và giao lưu lửa trại.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GV gợi ý và liên hệ các đối tác, doanh nghiệp DL và đơn vị đào tạo tại địa phương hỗ trợ SV tổ chức các 			10	<ul style="list-style-type: none"> - Mỗi xe hoặc SV đăng ký theo lớp sẽ chuẩn bị từ 1 đến 3 tiết mục văn nghệ để dự 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>SV chuẩn bị các khâu tổ chức, BTC; MC và các phần quà</i>

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thi nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<p>chủ đề sự kiện, sinh hoạt, giao lưu nghệ thuật, đốt lửa trại, gắn kết tinh thần tập thể và PR cho thương hiệu đào tạo du lịch của trường như:</p> <p>“Wellcome SBVU”; “Chấp cánh ước mơ”; “Cùng SV BVU tỏa sáng”; “SV BVU sáng tạo & vươn cao”...</p> <p>- Hướng dẫn SV chuẩn bị các vật dụng, thiết bị trang trí cho sự kiện tập thể: Bangrol, Backdrop, thư mời, âm thanh...</p> <p>- GV tham gia hỗ trợ làm Ban Giám khảo chấm thi tài năng SV.</p>				<p>thi và biểu diễn trong sự kiện Gala.</p> <p>- Chuẩn bị các chủ đề giao lưu với đối tác Du lịch tại địa phương.</p> <p>- Giao lưu với các nhóm biểu diễn văn nghệ truyền thống địa phương...</p>	<p><i>trao giải;</i> <i>Thiết kế sân khấu giao lưu.</i></p> <p>- <i>Chuẩn bị, vật dụng, đạo cụ giao lưu, biểu diễn: Backdrop, trang trí, âm thanh...</i></p>
<p>6. Kết thúc tour và thủ tục Check out</p> <p>- SV thực hành các thủ tục trả phòng khách sạn.</p> <p>- GV và các nhóm trưởng nhắc nhở SV thời gian, kiểm tra hành lý, và thanh toán các dịch vụ (nếu dùng)</p> <p>- Những điều cần biết khi tham gia tại các điểm mua sắm đặc sản, vật kỷ niệm trước khi kết thúc tour.</p> <p>- Cách giải quyết các thắc mắc, phàn nàn về dịch vụ lưu trú (nếu có).</p> <p>- Cách giải quyết các tình huống phát sinh khách (nếu có).</p> <p>- GV nhận xét và đánh giá quá trình tham quan thực tế của SV, hướng dẫn các nhóm chuẩn bị tư liệu và thời hạn viết báo cáo tour.</p> <p>- Về đến điểm tập kết an toàn.</p>			5	<p>- SV được giới thiệu và nhắc nhở tuân thủ các quy định và thủ tục check out khách sạn.</p> <p>- Tự giác thanh toán các dịch vụ sử dụng trong khách sạn.</p> <p>- Cách giải quyết thắc mắc, phàn nàn về dịch vụ lưu trú (nếu có).</p> <p>- Chú ý thời gian qui định khi vào các điểm mua sắm.</p>	<p>Yêu cầu:</p> <p>+ Ghi chép, lưu trữ hình ảnh dữ liệu để làm cơ sở viết báo cáo.</p> <p>+ SV tuân thủ các nguyên tắc, kỷ luật tại điểm DL.</p> <p>+ Đại diện SV theo nhóm, lớp phát biểu cảm nghĩ và đánh giá tour.</p>

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thi nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập thảo luận			
<p>7. Quy định viết báo cáo kết thúc tour</p> <ul style="list-style-type: none"> - GV hướng dẫn viết báo cáo nhận xét tour tham quan định hướng về thực trạng và giải pháp phát triển du lịch: + Kinh nghiệm khảo sát thực tế về tuyến điểm và tài nguyên du lịch tại điểm đến. + Yêu cầu đánh giá thực trạng phát triển du lịch, so sánh lợi thế và những điểm hạn chế, phong cách, kỹ năng phục vụ tại những điểm đến DL... + Điểm chấm báo cáo học phần theo thang điểm (10). + Quy định chấm BC: BC được chấm 2 lần do 2 GV đảm nhiệm. 			5	<ul style="list-style-type: none"> - SV thực hiện theo hướng dẫn của GV về cách thức viết bài báo cáo và thời hạn để hoàn thành. - Nhận xét và viết báo cáo lại các hoạt động mà SV được trải nghiệm trong suốt tour tham quan định hướng nghề nghiệp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu: + SV viết báo cáo cá nhân, nghiêm túc. + Thời hạn hoàn thành trong 2 tuần từ khi kết thúc tour.
Tổng cộng:			60		

4.2. Học phần thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Ngày 1: Khởi hành và tham quan theo chương trình tour		- SV tự túc phương tiện đến tập trung tại Trường, khởi hành đến các tuyến - điểm du lịch theo kế hoạch:			Học tập, ghi chép và thực hành thuyết minh tuyến, điểm và các nghiệp vụ chuyên môn dịch vụ tại điểm đến.
Ngày 2: Tham quan, học tập.		Tham qua những điểm chính và các hoạt động tổ chức sự kiện gala tại điểm đến...			
Ngày 3: Tham quan, học tập.					
Ngày 4: Tham quan, học tập.					
Ngày 5: Tham quan theo chương trình và kết thúc tour		Tham quan và thực hiện các thủ tục kết thúc tour			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm chuyên cần, thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thực hành giữa học phần (Phong cách và trách nhiệm): 30% điểm học phần.

Hình thức thi: GV chấm điểm quá trình cho SV theo các tiêu chí sau:

+ Thực hiện các yêu cầu của GV hướng dẫn và chấp hành tốt nội quy, kỷ luật, đảm bảo an toàn khi đi tour;

+ Tuân thủ các nội quy của Trường, Viện và tại các điểm đến tham quan du lịch;

+ Tham gia nhiệt tình các hoạt động sự kiện, giao lưu, đội nhóm trong quá trình tổ chức tour.

+ Tích cực học tập, tiếp thu kiến thức du lịch thực tế và có tinh thần làm việc đồng đội.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 50% điểm học phần.

Hình thức thi: SV viết báo cáo kết thúc tour theo hình thức cá nhân.

+ Sinh viên phải đảm bảo hoàn thành bài viết báo cáo tour trong thời gian qui định.

+ Nội dung bài báo cáo mô tả đầy đủ các hoạt động tham quan, sinh hoạt, nhận xét và đánh giá quá trình sử dụng các dịch vụ trong tour.

+ Các yêu cầu chuyên môn khác theo từng chuyên ngành đào tạo, SV cần thực hiện đầy đủ theo yêu cầu của GV hướng dẫn.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Bùi Thanh Thủy (2015); *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB ĐHQG HN;

[2]. Nguyễn Quang Thái (2018); *Bài giảng Quy trình và phương pháp hướng dẫn đầu lịch; Tài liệu Lưu hành nội bộ, ĐH Mở Tp.HCM*;

6.2. Tài liệu tham khảo:

[3]. Sơn Hồng Đức (2013); *Du lịch và kinh doanh lữ hành*, Giáo trình Trường ĐHDL Văn Lang, lưu hành nội bộ;

[4]. Như Quỳnh – Như Hoa (2016) *Cẩm nang hướng dẫn du lịch Việt Nam* – NXB Thế giới;

[5]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2018) *Non nước Việt Nam*, NXB Lao động Xã hội; Ebook: <http://thuvienso.bvu.edu.vn/handle/TVDHBRVT/14268>

- Các trang web về du lịch và các hãng lữ hành tại Việt Nam

7. Thông tin về giảng viên

Họ và tên GV: Nguyễn Quang Thái

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0912020079 - quangthaidna@gmail.com

V
VA
JNG
HOC
VUNG TAU

- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Du lịch-Nhà hàng-Khách sạn.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 5 tháng 1 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

(Duyệt)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

HỘI ĐỒNG KHOA HỌC

Chủ tịch

TS. Phùng Đức Vinh

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

TS. Nguyễn Quang Thái

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: Địa lý du lịch
- Mã học phần: 0101100010
- Số tín chỉ: 3 (3,0,6)
- Học phần học trước: Tổng quan du lịch
- Các yêu cầu đối với học phần : Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức: + Hiểu và phân tích được những lý luận cơ bản về tổ chức lãnh thổ du lịch, về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển du lịch

+ Phân tích, đánh giá được vai trò và sự kết hợp các loại tài nguyên du lịch đối với việc phát triển du lịch của Việt Nam nói chung cũng như việc phát huy lợi thế về du lịch của từng vùng và địa phương nói riêng

+ Hiểu, phân tích và đánh giá được thực trạng phát triển du lịch ở Việt Nam hiện nay

+ Đánh giá được tiềm năng phát triển du lịch của BRVT

- Kỹ năng: Rèn luyện kỹ năng làm việc theo nhóm, kỹ năng thuyết trình, nghiên cứu thực địa, đọc bản đồ và phân tích, tổng hợp tài liệu

- Thái độ: Người học nhận thức được vai trò của tài nguyên du lịch đối với sự phát triển du lịch. Có ý thức bảo vệ và bảo tồn những những giá trị về tự nhiên cũng như nhân văn của đất nước.

3. Tóm tắt nội dung học phần: Ngày nay, du lịch đã trở thành nhu cầu không thể thiếu được trong đời sống của con người và hoạt động du lịch đang được phát triển một cách mạnh mẽ, nó trở thành một ngành kinh tế quan trọng ở nhiều nước trên thế giới, trong đó có Việt Nam. Phát triển du lịch chủ yếu dựa trên cơ sở khai thác các nguồn tài nguyên du lịch sẵn có. Để có thể phát triển du lịch một cách bền vững thì phải khai thác và sử dụng hợp lý nguồn tài nguyên du lịch. Học phần này nhằm cung cấp những kiến thức nền tảng cơ sở về vấn đề phân bố và tổ chức lãnh thổ du lịch ở Việt Nam hiện nay. Học phần được chia làm

hai phần: phần thứ nhất (chương 1, 2, 3,4): những vấn đề lý luận. Phần này tập trung nghiên cứu vai trò, nhiệm vụ của địa lý du lịch và làm rõ các nhân tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển du lịch. Nghiên cứu lý luận về tổ chức lãnh thổ du lịch. Phần thứ hai (chương 5 đến chương 6): Địa lý du lịch Việt Nam và Địa lý du lịch Bà Rịa Vũng Tàu. Phần này tập trung đi sâu vào nghiên cứu tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch của Việt Nam cũng như của địa phương.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1. Nhập môn Địa lý du lịch	4			<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu và phân biệt được các khái niệm: du lịch, loại hình du lịch - Phân tích được vai trò và ý nghĩa của du lịch đối với kinh tế, xã hội và môi trường - Giải thích được đối tượng và nhiệm vụ của Địa lý du lịch - Hiểu được các phương pháp nghiên cứu ĐL DL 	<ul style="list-style-type: none"> - Thảo luận trên lớp về vấn đề mối quan hệ giữa Du lịch với Kinh tế, Xã hội và Môi trường. - Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]- Chương 1
1.1. Khái quát về du lịch và vai trò của du lịch					
1.1.1. Các khái niệm					
1.1.2. Các loại hình du lịch					
1.1.3. Vai trò và ý					

nghĩa của du lịch đối với kinh tế, xã hội và môi trường					
1.2. Đối tượng và nhiệm vụ của Địa lý du lịch					
1.3. Phương pháp nghiên cứu					
1.4. Xu hướng phát triển của Địa lý du lịch					
Chương 2: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển du lịch	8			<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu và phân biệt được các loại tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn - Phân tích được vai trò của TNDL đối với sự hình thành và phát triển du lịch - Phân tích tổng hợp và đánh giá được vai trò của các nhân tố kinh tế-xã hội và chính trị đối với sự phát triển du lịch - Hiểu và phân biệt được các khái niệm CSVCKT du lịch và CSHT. Đánh giá được vai trò của các yếu tố đối với sự hình thành và phát triển du lịch 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu Tài liệu [1] và chương 2- tài liệu [2] - Thảo luận về sự ảnh hưởng của một số nhân tố đến sự hình thành và phát triển du lịch

2.1. Tài nguyên du lịch					
2.1.1. Khái niệm và vai trò của tài nguyên du lịch					
2.1.2. Đặc điểm và phân loại tài nguyên du lịch					
2.1.3. Tài nguyên du lịch tự nhiên					
2.1.4. Tài nguyên du lịch nhân văn					
2.2. Các nhân tố kinh tế - xã hội và chính trị					
2.2.1. Dân cư và lao động					
2.2.2. Sự phát triển của nền sản xuất xã hội và các ngành kinh tế					
2.2.3. Cách mạng khoa học- công nghệ					
2.2.4. Nhu cầu nghỉ ngơi du lịch					
2.2.5. Điều kiện sống					
2.2.6. Các nhân tố chính trị					
2.3. Cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật					
2.3.1. Cơ sở hạ tầng					
2.3.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch					
Chương 3: Tổ chức lãnh thổ du lịch	8			- Phân tích được lịch sử và xu hướng phát triển du lịch trên thế giới hiện nay - Hiểu được khái niệm tổ chức lãnh thổ du lịch và giải thích được các	- Nghiên cứu Tài liệu [1] và [2]- chương 3

VÀ
:G
:C
:TÀU
:O

				hình thức tổ chức lãnh thổ du lịch	
3.1. Lịch sử và xu hướng phát triển du lịch thế giới					
3.1.1. Lịch sử phát triển du lịch					
3.1.2. Xu hướng phát triển và phân bố du lịch trên thế giới					
3.1. Quan niệm về tổ chức lãnh thổ du lịch					
3.2. Các hình thức tổ chức lãnh thổ du lịch					
3.2.1. Hệ thống lãnh thổ du lịch					
3.2.2. Cụm tương hỗ phát triển du lịch					
3.2.3. Vùng du lịch					
3.3. Hệ thống phân vị trong phân vùng du lịch					
Chương 4. Chiến lược và quy hoạch phát triển du lịch	4				
4.1. Chiến lược phát triển du lịch					
4.2. Quy hoạch phát triển du lịch					
Chương 5: Tiềm	16			- Đánh giá	- Nghiên cứu Tài liệu[1] và [2]-

năng và thực trạng phát triển du lịch Việt Nam				<p>được tiềm năng phát triển du lịch của Việt Nam</p> <p>- Phân tích được thực trạng phát triển du lịch của Việt Nam hiện nay</p> <p>- Xác định được ranh giới cũng như phân biệt được sản phẩm du lịch đặc trưng của 7 vùng du lịch hiện nay</p>	<p>chương 4</p> <p>- Tham khảo thêm tài liệu [3], [4] và truy cập vào các trang Web sau để thu thập thêm thông tin: http://whc.unesco.org, http://dch.gov.vn http://www.vietnamtourism.gov.vn</p> <p>- Thuyết trình, thảo luận về tiềm năng du lịch của các vùng du lịch Ở Việt Nam hiện nay</p>
5.1. Tiềm năng phát triển du lịch VN	6				
5.1.1. Vị trí địa lý					
5.1.2. Tài nguyên du lịch tự nhiên					
5.1.3. Tài nguyên du lịch nhân văn					
5.2. Thực trạng phát triển ngành du lịch Việt Nam	2				
5.2.1. Nguồn khách					
5.2.2. Doanh thu					
5.2.3. Nguồn nhân lực					
5.2.4. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch					
5.3. Hệ thống các vùng du lịch ở	8				

Việt Nam					
Chương 6. Địa lý du lịch Bà Rịa Vũng Tàu	5			- Nắm được những thông tin cơ bản về tỉnh BRVT - Đánh giá được tiềm năng phát triển du lịch của tỉnh BRVT	Nghiên cứu Tài liệu [1], [3] và [5].
6.1. Giới thiệu khái quát tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu					
6.2. Tài nguyên du lịch					
6.3. Sản phẩm du lịch đặc trưng					
6.4. Các điểm du lịch có ý nghĩa quốc gia và quốc tế					
Tổng	45				

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

- 5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.
5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình
5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần..Hình thức thi: Trắc nghiệm

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1].Nguyễn Minh Tuệ, Vũ Đình Hòa. *Địa lý du lịch*. Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam, 2017

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Tổng cục du lịch, Trung tâm thông tin du lịch. *Non nước Việt Nam*. Nhà xuất bản Lao động và Xã hội, 2010

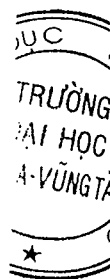
[3]. Lê Bá Thảo. *Thiên nhiên Việt Nam*. Nhà xuất bản Giáo dục, 2001

[4]. Phạm Diễm. *Bà Rịa Vũng Tàu- con số và sự kiện*. Sở văn hóa thông tin BRVT, 2007.

6.3. Các website: - <http://whc.unesco.org>

- <http://dch.gov.vn>

- <http://www.vietnamtourism.gov.vn>



7. Thông tin về giảng viên

- Họ và tên: Đinh Thị Hoa Lê
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Hướng nghiên cứu chính: Du lịch, GIS
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0976999308- Email: dinghoalebvu@gmail.com

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018.

**HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)**

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
BÀ RIJA-VŨNG TÀU

★ **TS. Vũ Văn Đông**

TS. Phùng Đức Vinh

Ths Đinh Thị Hoa Lê

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **KẾ TOÁN TÀI CHÍNH DOANH NGHIỆP DU LỊCH**
- Mã học phần: 0101122288
- Số tín chỉ: 2 (2,0,4)
- Học phần tiên quyết/học trước: Nguyên lý kế toán
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức: Sau khi nghiên cứu môn học này sẽ giúp trang bị cho người học những hiểu biết cơ bản về tổ chức kế toán dịch vụ, nắm được các khái niệm, nguyên tắc hạch toán về nghiệp vụ du lịch dịch vụ hướng dẫn du lịch. Cách thức tổ chức hạch toán kế toán trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ, các công ty tổ chức sự kiện và việc vận dụng các phương pháp kế toán vào quá trình hoạt động chủ yếu của một đơn vị cụ thể trong nền kinh tế.
- Kỹ năng: Sau khi học xong môn học này người học có thể đạt được những kỹ năng cơ bản sau:
 - + Kỹ năng cứng: Vận dụng kiến thức được học áp dụng vào thực tiễn về xử lý nghiệp vụ, số liệu có liên quan đến quá trình chi phí sản xuất và tính giá thành sản phẩm dịch vụ du lịch, xác định được kết quả kinh doanh trong doanh nghiệp dịch vụ du lịch. Qua đó, giúp sinh viên có khả năng tổ chức công tác kế toán doanh thu, chi phí sản xuất và tính giá thành sản phẩm dịch vụ và sản phẩm dịch vụ du lịch theo từng tour du lịch, từng dịch vụ tại một doanh nghiệp cụ thể. Xác định được các nhân tố ảnh hưởng giá thành và nhận thức được mối liên hệ giữa kế toán dịch vụ với các môn kế toán khác
 - + Kỹ năng mềm: Phát triển kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện công việc chuyên nghiệp hơn, tự nghiên cứu, lắng nghe, giao tiếp, ứng xử, làm việc nhóm được trong lĩnh vực chuyên môn. Lập và đánh giá được các chỉ tiêu trên báo cáo tài chính.
- Thái độ: Sau khi học xong học phần này người học có thể sẽ có thái độ học tập đúng đắn, muốn thực hành kế toán phải dựa trên những khái niệm cơ bản của kế



toán để thực hành và vận dụng vào thực tế công tác kế toán của một doanh nghiệp du lịch, tổ chức sự kiện, nguyên tắc gì; ý thức, trách nhiệm, đạo đức, tác phong khi hành nghề kế toán..

- Sau khi học xong môn học này người học có thể đạt được:
 - + Có bản lĩnh, tự tin, nhiệt tình, đam mê nghề nghiệp, có khả năng thích nghi đối với sự thay đổi, sẵn sàng làm việc độc lập, làm việc với người khác, có khả năng tiếp thu bảo vệ quan điểm và linh hoạt, sáng tạo, trách nhiệm tin cậy, hành xử chuyên nghiệp, có ý thức tổ chức kỷ luật, tuân thủ các qui định đặc thù của nghề nghiệp.
 - + Học phần này cho thấy nhận thức được vai trò là môn học trong hệ thống các môn học phục vụ chung cho chuyên ngành, để xác định đúng ý thức học tập; Vai trò của nhà quản lý và của kế toán viên trong quản lý kế toán dịch vụ du lịch.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Nội dung của học phần này bao gồm những kiến thức cơ bản về bản chất, chức năng, nội dung và phương pháp của kế toán dịch vụ trong du lịch như dịch vụ tour du lịch, tổ chức sự kiện .., qui trình kế toán tập hợp chi phí sản xuất và tính giá thành sản phẩm trong doanh nghiệp dịch vụ nhà hàng, phương pháp ghi nhận doanh thu nhà hàng, xác định kết quả kinh doanh nhà hàng. Nguyên tắc, phương pháp hạch toán từng phần hành kế toán cụ thể ở doanh nghiệp dịch vụ nhà hàng, hướng dẫn du lịch, tổ chức sự kiện và việc vận dụng các phương pháp kế toán vào ghi chép một số nghiệp vụ kinh tế phát sinh chủ yếu trong quá trình hoạt động cụ thể của một đơn vị hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trong nền kinh tế.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức – Phương pháp tổ chức dạy và học

- Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau:
- Diễn giảng, thảo luận/thuyết trình theo nhóm, đóng vai, hỏi – đáp nhanh, bài tập

4.2 Phương tiện dạy và học

- Máy chiếu, bảng đứng, bút lông màu,...

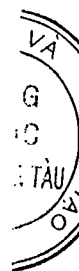
4.3 Nội dung chi tiết

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp			
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		

CHƯƠNG 1: TỔ CHỨC CÔNG TÁC KẾ TOÁN DỊCH VỤ DU LỊCH	3			Sau khi nghiên cứu chương này người học có thể hiểu:	Sinh viên nghiên cứu trước và thực hành các dạng bài tập:
1.1. Đặc điểm hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch 1.2. Nhiệm vụ cơ bản của kế toán 1.3. Tổ chức bộ máy kế toán 1.4. Tổ chức công tác kế toán 1.4.1. Hình thức sổ kế toán áp dụng 1.4.2. Chính sách kế toán				<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu được những đặc điểm cơ bản của các hoạt động và quy trình hoạt động của hoạt động kinh doanh dịch vụ trong dịch vụ hướng dẫn du lịch. - Nhận thức các mục đích và chức năng của kế toán DV du lịch và tầm quan trọng của việc tổ chức bộ máy kế toán và công tác kế toán - Thấy được sự thay đổi của hệ thống kế toán sổ sách và báo cáo kế toán 	<ul style="list-style-type: none"> -Nghiên cứu trước: +Tài liệu giáo trình, bài giảng DV chương 1. và [thôngtư 200/2014/BTC]: + Nội dung : phần 2 và .3 của thông tư và phần phụ lục về danh mục hệ thống tài khoản kế toán và báo cáo kế toán -Làm các bài tập trắc nghiệm, tình huống về chương 1.
CHƯƠNG 2. KẾ TOÁN CÁC PHẦN HÀNH CỤ THỂ TRONG DỊCH VỤ DU LỊCH	9	0		- Sau khi nghiên cứu chương này người học có thể hiểu:	Sinh viên nghiên cứu trước và thực hành các dạng bài tập:

UC
 TR
 ĐA
 RIA-

<p>2.1 Kế toán vốn bằng tiền trong doanh nghiệp</p> <p>2.2 Kế toán các khoản nợ phải thu.</p> <p>2.3 Kế toán các khoản ứng trước.</p> <p>2.4. Kế toán hàng tồn kho trong nhà hàng</p> <p>2.5 Kế toán tài sản cố định</p> <p>2.6 Kế toán tiền lương dịch vụ ăn uống và pha chế.</p> <p>2.7. Kế toán chi phí sản xuất và giá thành sản phẩm dịch vụ du lịch</p> <p>2.8 Kế toán doanh thu dịch vụ du lịch</p> <p>2.9 Kế toán xác định kết quả kinh doanh dịch vụ du lịch</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Đặc điểm của hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch. - Hiểu được nội dung hoạt động kinh doanh dịch vụ - Hiểu được phương pháp kế toán một số nghiệp vụ chủ yếu liên quan đến hoạt động dịch vụ du lịch. 	<p>Nghiên cứu trước:</p> <p>+ Tài liệu giáo trình, bài giảng KT dịch vụ</p> <p>- Tìm hiểu hệ thống tài khoản kế toán áp dụng cho doanh nghiệp du lịch</p> <p>- Đọc thông tư 200/2014/BTC về nội dung.</p> <p>- Làm các bài tập trắc nghiệm, tình huống</p> <p>- Thực hành các bài tập tính giá thành sản phẩm dịch vụ ăn uống, tour du lịch .</p>
<p>CHƯƠNG 3. KẾ TOÁN DỊCH VỤ DU LỊCH – HOẠT ĐỘNG ĂN UỐNG</p>	<p>9</p>	<p>0</p>		<p>- Sau khi nghiên cứu chương này người học có thể hiểu:</p>	<p>Sinh viên nghiên cứu trước và thực hành các dạng bài tập:</p>



<p>3.1 Những vấn đề chung.</p> <p>3.2 Chi phí sản phẩm dịch vụ</p> <p>3.3 Đặc điểm chi phí của hoạt động kinh doanh ăn uống</p> <p>3.4 Kế toán tập hợp chi phí và tính giá thành sản phẩm</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối tượng tập hợp chi phí, tính giá thành, kỳ tính giá thành <p>Kết cấu giá thành sản phẩm dịch vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế toán tập hợp chi phí sản xuất - Kế toán tổng hợp, phân bổ, kết chuyển chi phí - Tính giá thành sản phẩm dịch vụ hoàn thành <p>3.5 Kế toán doanh thu dịch vụ nhà hàng</p> <p>3,6 Kế toán chi phí hoạt động nhà hàng</p> <p>3.7 Kế toán xác định kết quả kinh doanh hoạt động nhà hàng.</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Đặc điểm của hoạt động kinh doanh dịch vụ nhà hàng. - Hiểu được nội dung hoạt động kinh doanh dịch vụ nhà hàng,. - Tính toán tập hợp chi phí sản xuất và giá thành sản phẩm của hoạt động nhà hàng, - Hiểu được phương pháp kế toán một số nghiệp vụ chủ yếu liên quan đến hoạt động . - Ghi nhận doanh thu nhà hàng - Xác định kết quả hoạt động nhà hàng 	<p>Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu giáo trình, bài giảng KTDV chương 3.</p> <p>-Làm các bài tập trắc nghiệm, tình huống</p> <p>- Thực hành các bài tập tính giá thành và xác định kết quả kinh doanh trong doanh nghiệp DV.</p>
---	--	--	--	---	--

<p>CHƯƠNG 4. KẾ TOÁN DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH, TỔ CHỨC SỰ KIỆN</p>	<p>9</p>	<p>0</p>		<p>- Sau khi nghiên cứu chương này người học có thể hiểu:</p>	<p>Sinh viên nghiên cứu trước và thực hành các dạng bài tập:</p>
<p>4.1 Những vấn đề chung. 4.2 Chi phí sản phẩm dịch vụ 4.3 Đặc điểm chi phí của hoạt động hướng dẫn du lịch, tổ chức sự kiện 4.3 Kế toán tập hợp chi phí và tính giá thành tour du lịch</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối tượng tập hợp chi phí, tính giá thành, kỳ tính giá thành <p>Kết cấu giá thành sản phẩm dịch vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế toán tập hợp chi phí sản xuất - Tính giá thành sản phẩm dịch vụ tour hoàn thành 				<ul style="list-style-type: none"> - Đặc điểm của kế toán dịch vụ hướng dẫn du lịch, tổ chức sự kiện - Hiểu được dịch vụ du lịch, tổ chức sự kiện là gì? Nguyên tắc hạch toán, tài khoản sử dụng, phương pháp phản ánh - Hiểu được kế toán một số nghiệp vụ kinh tế chủ yếu trong dịch vụ hướng dẫn du lịch, tổ chức sự kiện 	<p>Nghiên cứu trước: +Tài liệu giáo trình, bài giảng KT dịch vụ chương 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu hệ thống tài khoản kế toán áp dụng cho doanh nghiệp hướng dẫn du lịch, tổ chức sự kiện - Đọc thông tư 200/2014/BTC về nội dung dịch vụ. - Thực hành các bài tập định khoản về hướng dẫn du lịch.

4.4 Kế toán doanh thu dịch vụ hướng dẫn du lịch				-	
4.6 Kế toán chi phí dịch vụ hướng dẫn du lịch					
4.5 Kế toán xác định kết quả kinh doanh dịch vụ hướng dẫn du lịch, tổ chức sự kiện.					
Tổng	30				

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

Điểm kiểm tra thường xuyên, chuyên cần thái độ học tập: 20%.

Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi tự luận

Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi tự luận

Sinh viên được đánh giá hoàn thành khi:

- Tham dự tối thiểu 75% số tiết lên lớp
- Hoàn thành các bài tập/hoạt động theo yêu cầu của giảng viên.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc

1. Khoa kế toán kiểm toán, kế toán tài chính quyển 1.2, Đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản kinh tế TPHCM, năm 2015.
2. Khoa kế toán kiểm toán, *Bài tập Kế toán tài chính*, Đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản kinh tế TPHCM, năm 2017.

6.2. Tài liệu tham khảo

1. Ts Đoàn Ngọc Quế (2015) – Giáo trình kế toán chi phí, trường đại học kinh tế TPHCM, Khoa kế toán kiểm toán, Nhà xuất bản kinh tế, năm 2015..

2. Thông tư 200/2014/TT-BTC ngày 22/12/2014 của Bộ Tài Chính

7. Thông tin về giảng viên

Họ tên: **Mai Thị Bạch Tuyết**

Ngày sinh: 28 tháng 03 năm 1979

Học hàm, học vị: Thạc sỹ.

Các hướng nghiên cứu chính: Nguyên lý kế toán, kế toán tài chính 1,2,3... Kế toán doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp thương mại, dịch vụ. Kế toán xây lắp, kế toán dịch vụ nhà hàng, khách sạn, dịch vụ du lịch; Kế toán quản trị và kế toán chi phí, kiểm toán căn bản.

Địa chỉ liên hệ: Viện Quản lý kinh doanh, trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, số 01 Trương Văn Bang.

Email: tuyetmtb@bvu.edu.vn. Facebook: maituyet

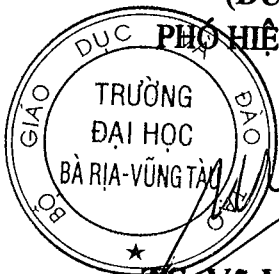
Điện thoại: 090.9370820

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

**HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)**

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Mai Thị Bạch Tuyết



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN **KẾ TOÁN VÀ TÀI CHÍNH TRONG KHÁCH SẠN**

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **KẾ TOÁN VÀ TÀI CHÍNH TRONG KHÁCH SẠN**
- Mã học phần: 0101122321
- Số tín chỉ: **3 (3,0,6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Nguyên lý kế toán
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức: Sau khi nghiên cứu môn học này sẽ giúp trang bị cho người học những hiểu biết cơ bản về tổ chức kế toán dịch vụ, nắm được các khái niệm, nguyên tắc hạch toán về nghiệp vụ du lịch dịch vụ trong khách sạn gồm lưu trú, ăn uống, Karaoke, vũ trường, ... Cách thức tổ chức hạch toán kế toán trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ khách sạn, nhà hàng, các công ty tổ chức sự kiện và việc vận dụng các phương pháp kế toán vào quá trình hoạt động chủ yếu của một đơn vị cụ thể trong nền kinh tế.
- Kỹ năng: Sau khi học xong môn học này người học có thể đạt được những kỹ năng cơ bản sau:
 - + Kỹ năng cứng: Vận dụng kiến thức được học áp dụng vào thực tiễn về xử lý nghiệp vụ, số liệu có liên quan đến quá trình chi phí sản xuất và tính giá thành sản phẩm dịch vụ nhà hàng, khách sạn, du lịch và xác định được kết quả kinh doanh trong doanh nghiệp dịch vụ khách sạn, nhà hàng, hướng dẫn du lịch. Qua đó, giúp sinh viên có khả năng tổ chức công tác kế toán doanh thu, chi phí sản xuất và tính giá thành sản phẩm dịch vụ và sản phẩm dịch vụ du lịch tại một doanh nghiệp cụ thể. Xác định được các nhân tố ảnh hưởng giá thành và nhận thức được mối liên hệ giữa kế toán dịch vụ với các môn kế toán khác

- + Kỹ năng mềm: Phát triển kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện công việc chuyên nghiệp hơn, tự nghiên cứu, lắng nghe, giao tiếp, ứng xử, làm việc nhóm được trong lĩnh vực chuyên môn. Lập và đánh giá được các chỉ tiêu trên báo cáo tài chính.
- Thái độ: Sau khi học xong học phần này người học có thể sẽ có thái độ học tập đúng đắn, muốn thực hành kế toán phải dựa trên những khái niệm cơ bản của kế toán để thực hành và vận dụng vào thực tế công tác kế toán của một doanh nghiệp, nguyên tắc gì; ý thức, trách nhiệm, đạo đức, tác phong khi hành nghề kế toán..
- Sau khi học xong môn học này người học có thể đạt được:
 - + Có bản lĩnh, tự tin, nhiệt tình, đam mê nghề nghiệp, có khả năng thích nghi đối với sự thay đổi, sẵn sàng làm việc độc lập, làm việc với người khác, có khả năng tiếp thu bảo vệ quan điểm và linh hoạt, sáng tạo, trách nhiệm tin cậy, hành xử chuyên nghiệp, có ý thức tổ chức kỷ luật, tuân thủ các qui định đặc thù của nghề nghiệp.
 - + Học phần này cho thấy nhận thức được vai trò là môn học trong hệ thống các môn học phục vụ chung cho chuyên ngành, để xác định đúng ý thức học tập; Vai trò của nhà quản lý và của kế toán viên trong quản lý kế toán dịch vụ trong khách sạn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Nội dung của học phần này bao gồm những kiến thức cơ bản về bản chất, chức năng, nội dung và phương pháp của kế toán dịch vụ trong khách sạn như dịch vụ lưu trú, buồng, phòng, ăn uống, karaoke, vũ trường, bar, ..., qui trình kế toán tập hợp chi phí sản xuất và tính giá thành sản phẩm trong doanh nghiệp dịch vụ khách sạn. Nguyên tắc, phương pháp hạch toán từng phần hành kế toán cụ thể ở doanh nghiệp dịch vụ khách sạn, nhà hàng, hướng dẫn du lịch, tổ chức sự kiện và việc vận dụng các phương pháp kế toán vào ghi chép một số nghiệp vụ kinh tế phát sinh chủ yếu trong quá trình hoạt động cụ thể của một đơn vị hoạt động sản xuất kinh doanh trong nền kinh tế.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức – Phương pháp tổ chức dạy và học

Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau:

- Diễn giảng, thảo luận/thuyết trình theo nhóm, đóng vai, hỏi – đáp nhanh, bài tập

4.2 Phương tiện dạy và học: Máy chiếu, bảng đứng, bút lông màu,...

4.3 Nội dung chi tiết

Nội dung chi tiết	Số tiết		Thí nghiệm, thực hành, điền dã	Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp				
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
CHƯƠNG 1: TỔ CHỨC CÔNG TÁC KẾ TOÁN TRONG KHÁCH SẠN	3			Sau khi nghiên cứu chương này người học có thể hiểu:	Sinh viên nghiên cứu trước và thực hành các dạng bài tập:
1.1. Đặc điểm hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch 1.2. Nhiệm vụ cơ bản của kế toán 1.3. Tổ chức bộ máy kế toán 1.4. Tổ chức công tác kế toán				- Hiểu được những đặc điểm cơ bản của các hoạt động và quy trình hoạt động của hoạt động kinh doanh dịch vụ trong khách sạn. - Nhận thức các mục đích và chức năng của	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu giáo trình, bài giảng DV chương 1. và [thông tư 200/2014/BTC]: + Nội dung : phần 2 và .3 của thông tư và phần phụ lục về danh mục hệ thống tài khoản kế toán và báo cáo kế toán -Làm các bài tập trắc nghiệm, tình huống về chương 1.

<p>1.4.1. Hình thức sổ kế toán áp dụng</p> <p>1.4.2. Chính sách kế toán</p>				<p>kế toán DV khách sạn và tầm quan trọng của việc tổ chức bộ máy kế toán và công tác kế toán</p> <p>- Thấy được sự thay đổi của hệ thống kế toán sổ sách và báo cáo kế toán</p>	
<p>CHƯƠNG 2. KẾ TOÁN DỊCH VỤ TRONG KHÁCH SẠN</p>	<p>12</p>	<p>8</p>		<p>- Sau khi nghiên cứu chương này người học có thể hiểu:</p>	<p>Sinh viên nghiên cứu trước và thực hành các dạng bài tập:</p>
<p>2.1 Đặc điểm hoạt động sản xuất kinh doanh của dịch vụ lưu trú buồng phòng</p> <p>2.2 Đặc điểm hoạt động sản xuất kinh doanh của dịch vụ karaoke, massage</p> <p>2.3 Đặc điểm hoạt động sản xuất</p>				<p>- Đặc điểm của hoạt động kinh doanh dịch vụ khách sạn</p> <p>- Hiểu được nội dung hoạt động kinh doanh khách sạn</p>	<p>Nghiên cứu trước:</p> <p>+ Tài liệu giáo trình, bài giảng KT khách sạn chương 2.</p> <p>- Tìm hiểu hệ thống tài khoản kế toán áp dụng cho doanh nghiệp khách sạn</p> <p>- Đọc thông tư 200/2014/BTC về nội</p>

<p>kinh doanh của dịch vụ Bar, vũ trường, giặt ủi...</p> <p>2.4 Kế toán tập hợp chi phí và tính giá thành sản phẩm</p> <p>2.4.1 Đối tượng tập hợp chi phí, tính giá thành, kỳ tính giá thành</p> <p>2.4.2 Kết cấu giá thành sản phẩm dịch vụ</p> <p>2.4.3 Kế toán tập hợp chi phí sản xuất</p> <p>2.4.4 Kế toán tổng hợp, phân bổ, kết chuyển chi phí</p> <p>2.4.5 Đánh giá sản phẩm dở dang cuối kỳ sản phẩm dịch vụ buồng phòng</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Tính toán tập hợp chi phí sản xuất và giá thành sản phẩm dịch vụ du lịch - Hiểu được phương pháp kế toán một số nghiệp vụ chủ yếu liên quan đến hoạt động dịch vụ khách sạn. 	<p>dung</p> <p>621.622.623.627.154.</p> <p>-Làm các bài tập trắc nghiệm, tình huống</p> <p>- Thực hành các bài tập tính giá thành sản phẩm dịch vụ khách sạn .</p>
---	--	--	--	---	--

2.4.6 Tính giá thành sản phẩm dịch vụ hoàn thành					
2.5Kế toán tổng hợp doanh thu chi phí của dịch vụ trong khách sạn buồng phòng					
2.6Kế toán dịch vụ Karaoke, massage					
2.7Kế toán dịch vụ bar, vũ trường					
2.8Kế toán giặt ủi....					
CHƯƠNG 3. KẾ TOÁN DỊCH VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH, TỔ CHỨC SỰ KIỆN	4	2		- Sau khi nghiên cứu chương này người học có thể hiểu:	Sinh viên nghiên cứu trước và thực hành các dạng bài tập:
3.1 Những vấn đề chung				- Đặc điểm của kế toán dịch vụ hướng dẫn du lịch, tổ chức sự kiện	Nghiên cứu trước: + Tài liệu giáo trình, bài giảng KT dịch vụ chương 3. - Tìm hiểu hệ thống tài khoản kế toán áp dụng
3.2 Kế toán dịch vụ hướng dẫn du lịch					

3.3 Kế toán dịch vụ tổ chức sự kiện				<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu được dịch vụ du lịch, tổ chức sự kiện là gì? Nguyên tắc hạch toán, tài khoản sử dụng, phương pháp phản ánh - Hiểu được kế toán một số nghiệp vụ kinh tế chủ yếu trong dịch vụ hướng dẫn du lịch, tổ chức sự kiện 	<p>cho doanh nghiệp hướng dẫn du lịch, tổ chức sự kiện</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đọc thông tư 200/2014/BTC về nội dung dịch vụ. - Thực hành các bài tập định khoản về hướng dẫn du lịch.
CHƯƠNG 4. KẾ TOÁN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG – NHÀ HÀNG	7	3		<ul style="list-style-type: none"> - Sau khi nghiên cứu chương này người học có thể hiểu: 	Sinh viên nghiên cứu trước và thực hành các dạng bài tập:
4.1. Những vấn đề chung.				<ul style="list-style-type: none"> - Đặc điểm của hoạt 	Nghiên cứu trước:



<p>4.2. Chi phí sản phẩm dịch vụ</p> <p>4.3. Đặc điểm chi phí của hoạt động kinh doanh ăn uống</p> <p>4.4. Kế toán doanh thu và xác định kết quả kinh doanh hoạt động ăn uống</p>				<p>động kinh doanh dịch vụ nhà hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiểu được nội dung hoạt động kinh doanh dịch vụ nhà hàng,. - Tính toán tập hợp chi phí sản xuất và giá thành sản phẩm của hoạt động nhà hàng, - Hiểu được phương pháp kế toán một số nghiệp vụ chủ yếu liên quan đến hoạt động . 	<p>+Tài liệu giáo trình, bài giảng KTDV chương 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Làm các bài tập trắc nghiệm, tình huống - Thực hành các bài tập tính giá thành và xác định kết quả kinh doanh trong doanh nghiệp DV.
<p>CHƯƠNG 5. KẾ TOÁN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VẬN</p>	4	2		<ul style="list-style-type: none"> - Sau khi nghiên cứu chương này người học có thể hiểu: 	<p>Sinh viên nghiên cứu trước và thực hành các dạng bài tập:</p>

TÀI HÀNH KHÁCH					
<p>5.1 Những vấn đề chung.</p> <p>5.2 Chi phí sản phẩm dịch vụ vận tải</p> <p>5.3 Đặc điểm chi phí của hoạt động kinh doanh vận tải</p> <p>5.4 Kế toán doanh thu và xác định kết quả kinh doanh hoạt động vận tải</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Đặc điểm của hoạt động kinh doanh dịch vụ vận tải - Hiểu được nội dung hoạt động kinh doanh dịch vụ vận tải,. - Tính toán tập hợp chi phí sản xuất và giá thành sản phẩm của hoạt động vận tải - Hiểu được phương pháp kế toán một số nghiệp vụ chủ yếu liên quan đến hoạt động . 	<p>Nghiên cứu trước:</p> <p>+ Tài liệu giáo trình, bài giảng KTDV chương 4.</p> <p>- Làm các bài tập trắc nghiệm, tình huống</p> <p>- Thực hành các bài tập tính giá thành và xác định kết quả kinh doanh trong doanh nghiệp DV.</p>
Tổng	30	15			

DU
T
Đ
RIA

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

- Đánh giá: Hoàn thành/không hoàn thành. Yêu cầu và cách thức đánh giá: sinh viên có sự hiện diện trên lớp, mức độ tích cực tham gia các hoạt động trên lớp, chất lượng các bài tập, bài kiểm tra thường xuyên, thi giữa kỳ, bài tập lớn, tiểu luận, thi kết thúc môn.

Điểm kiểm tra thường xuyên, chuyên cần thái độ học tập: 20% .

Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi do giảng viên quyết định

Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi do giảng viên quyết định

- Sinh viên được đánh giá hoàn thành khi:
 - o Tham dự tối thiểu 75% số tiết lên lớp
 - o Hoàn thành các bài tập/hoạt động theo yêu cầu của giảng viên.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc

1. PGS.Ts Võ Văn Nhị (2016)– Giáo trình kế toán tài chính và bài tập, trường đại học kinh tế TP HCM, Khoa kế toán kiểm toán, Nhà xuất bản kinh tế TP HCM.

2. Giáo trình kế toán tài chính và bài tập kế toán tài chính, trường đại học kinh tế TP HCM, Khoa kế toán kiểm toán, Nhà xuất bản kinh tế TP HCM, năm 2017

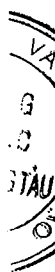
6.2. Tài liệu tham khảo

+ Ts Phan Đức Dũng (2011)– giáo trình và bài tập kế toán thương mại dịch vụ, trường đại học quốc gia TP HCM, Nhà xuất bản thống kê.

+ Ts Đoàn Ngọc Quế (2013) – Giáo trình kế toán chi phí, trường đại học kinh tế TP HCM, Khoa kế toán kiểm toán, Nhà xuất bản kinh tế.

+ PGS.TS. Hà Xuân Thạch - Bài tập bài giải kế toán tài chính- trường đại học kinh tế TP HCM, Khoa kế toán kiểm toán, Nhà xuất bản lao động.

+ TS. Dương Thị Mai Hà Trâm - Bài tập bài giải kế toán tài chính- trường đại học kinh tế TP HCM, Khoa kế toán tài chính, Nhà xuất bản tài chính , năm 2011..



+ Hướng dẫn thực hành kế toán chi phí sx tính giá thành sản phẩm – Đại học kinh tế TP HCM.

+ Thông tư 200/2014/TT-BTC ngày 22/12/2014 của Bộ Tài Chính

7. Thông tin giảng viên:

Họ và tên GV: ThS. Nguyễn Thị Ánh Hoa , phó trưởng ngành Kế toán

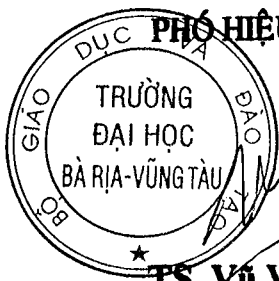
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu
- Hướng nghiên cứu: Tài chính, kế toán doanh nghiệp...

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

**HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)**

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Nguyễn Thị Ánh Hoa

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **Kế toán tài chính nhà hàng, khách sạn**
- Mã học phần: 0101122321
- Số tín chỉ: 3(3,0,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Nguyên lý kế toán
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- **Kiến thức:** Trang bị cho sinh viên những kiến thức kế toán về vốn bằng tiền, các khoản nguyên vật liệu, công cụ dụng cụ, tài sản cố định, tiền lương, các khoản trích theo lương, chi phí sản xuất và tính giá thành doanh nghiệp nhà hàng, khách sạn. Kế toán doanh thu, chi phí và xác định kết quả kinh doanh cho doanh nghiệp nhà hàng khách sạn.

- **Kỹ năng**

+ **Kỹ năng cứng:** Sau khi học xong học phần này sinh viên trước hết sẽ định nghĩa được như thế nào là vốn bằng tiền, nguyên vật liệu, công cụ dụng cụ, tài sản cố định hữu hình, tài sản cố định vô hình, thu nhập của người lao động, các khoản bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp và kinh phí công đoàn trong một doanh nghiệp sản xuất, tập hợp chi phí sản xuất và tính giá thành sản phẩm, tiêu thụ thành phẩm và xác định kết quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Trên cơ sở đó sinh viên sẽ nắm vững các nguyên tắc kế toán cũng như hạch toán đúng chế độ các phần hành trên. Vận dụng các kiến thức đã học để giải quyết các hoạt động kinh tế xảy ra trong doanh nghiệp như thu tiền, chi tiền, rút tiền từ ngân hàng, gửi tiền vào ngân hàng, mua nguyên vật liệu nhập kho, xuất kho nguyên vật liệu, tính khấu hao tài sản cố định, bán sản phẩm... Ngoài ra sinh viên cũng có khả năng phân tích tiết kiệm chi phí sản xuất, so sánh nguyên vật liệu, công cụ dụng cụ hay tài sản cố định trong doanh nghiệp, tính giá thành sản phẩm bằng những phương pháp đơn giản nhất, xác định lãi lỗ trong quá trình kinh doanh.

+ **Kỹ năng mềm:** Trong quá trình tiếp thu bài giảng sinh viên ngoài những kiến thức đạt được còn có khả năng làm việc độc lập đúng nhiệm vụ, kết hợp với các nhân viên trong bộ máy kế toán để vận hành tốt nhiệm vụ kế toán chung của doanh nghiệp. Sinh viên cũng có thể lập báo cáo nhằm cung cấp thông tin cho các đối tượng liên quan. Phát triển kỹ năng

lập kế hoạch, tổ chức thực hiện công việc chuyên nghiệp hơn, tự nghiên cứu, lắng nghe, giao tiếp, ứng xử, làm việc nhóm được trong lĩnh vực chuyên môn. Lập và đánh giá được các chỉ tiêu trên báo cáo tài chính.

- Thái độ: Trong quá trình học tập sinh viên cần rèn luyện kỹ năng cho bản thân như tuân thủ đúng chế độ kế toán, kê khai thông tin minh bạch, theo đúng pháp lý, cần chú ý và tích cực tham gia các nội dung thảo luận giảng viên tổ chức trên lớp cũng như tự nghiên cứu cập nhật kiến thức. Sau khi học xong học phần này người học có thể sẽ có thái độ học tập đúng đắn, muốn thực hành kế toán phải dựa trên những khái niệm cơ bản của kế toán để thực hành và vận dụng vào thực tế công tác kế toán của một doanh nghiệp, nguyên tắc gì; ý thức, trách nhiệm, đạo đức, tác phong khi hành nghề kế toán. Nhận thức được vai trò của nhà quản lý và của kế toán viên trong quản lý kế toán dịch vụ nhà hàng, khách sạn.

3. Tóm tắt nội dung học phần: Học phần này được thiết kế để giới thiệu bản chất, nhiệm vụ, nguyên tắc và phương pháp hạch toán kế toán tài chính đối với những đối tượng thuộc các quá trình hoạt động chủ yếu của doanh nghiệp. Nội dung chính gồm: kế toán dịch vụ trong nhà hàng, khách sạn như dịch vụ lưu trú, buồng, phòng, ăn uống, karaoke, vũ trường, bar,..., qui trình kế toán tập hợp chi phí sản xuất và tính giá thành sản phẩm, kế toán doanh thu dịch vụ, chi phí, xác định kết quả kinh doanh trong doanh nghiệp.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Thí		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận o điền đã		
Chương 1: Tổ chức công tác kế toán trong doanh nghiệp nhà hàng, khách sạn	3	0	Có cách nhìn tổng quan về toàn bộ công tác kế toán trong một tổ chức	
1.1. Tổ chức hệ thống chứng từ			Hiểu được vận dụng chế độ chứng từ kế toán.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 1.1 đến 1.4, Chương 1 + Tài liệu [3]: Đọc điều 1 đến điều 10 thông tư 200/2014/TT-BTC + Hiểu như thế nào là

				một chứng từ
1.2. Tổ chức hệ thống tài khoản			Hiểu được vận dụng hệ thống tài khoản kế toán	Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung từ mục 1.1 đến 1.4, Chương 1 + Tài liệu [3]: Đọc điều 1 đến điều 10 thông tư 200/2014/TT-BTC + Đưa ra được các tài khoản áp dụng trong một doanh nghiệp bất kỳ
1.3. Tổ chức hệ thống sổ sách			Hiểu được vận dụng hệ thống sổ kế toán trong một tổ chức.	Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung từ mục 1.1 đến 1.4, Chương 1 + Tài liệu [3]: Đọc điều 1 đến điều 10 thông tư 200/2014/TT-BTC
1.4. Tổ chức bộ máy kế toán			Hiểu rõ các phân hành kế toán trong một tổ chức và nắm được sơ đồ tổ chức kế toán trong một tổ chức.	Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung từ mục 1.1 đến 1.4, Chương 1 + Tài liệu [3]: Đọc điều 1 đến điều 10 thông tư 200/2014/TT-BTC
Chương 2: Kế toán các phân hành cụ thể tại nhà hàng, khách sạn	6	0		
2.1. Kế toán vốn bằng tiền, phải thu, ứng trước			<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu được tiền trong doanh nghiệp bao gồm: tiền mặt, tiền gửi ngân hàng, tiền đang chuyển. - Vận dụng được các nguyên tắc, tài khoản, lập chứng từ liên quan đến tiền tệ và định khoản được các nghiệp vụ kinh tế phát sinh liên quan đến vốn bằng tiền, phải thu, ứng trước. 	Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung từ mục 2.1 đến 2.2, Chương 2 + Tài liệu [3]: Đọc điều 11,12,13,14 thông tư 200/2014/TT-BTC + Làm bài tập 1,2,3, Chương 2

2.2. Kế toán nguyên vật liệu, công cụ dụng cụ				<p>Nắm được các khoản nguyên vật liệu, công cụ dụng cụ ở góc độ: khái niệm, nguyên tắc, tài khoản, chứng từ sử dụng và định khoản phát sinh.</p>	<p>Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung mục 3.1;3.2 Chương 2 + Tài liệu [3]: Đọc điều 23,24,25,26 thông tư 200/2014/TT-BTC + Xác định được các yếu tố nguyên vật liệu cơ bản trong một loại hình doanh nghiệp . + Lập được phiếu nhập kho, xuất kho + Làm bài tập</p>
2.3. Kế toán tài sản cố định				<p>- Nhận biết tiêu chuẩn của tài sản cố định - Nắm vững nguyên tắc, tài khoản, chứng từ sử dụng và định khoản phát sinh tăng giảm tài sản cố định.</p>	<p>Nghiên cứu trước: + Tài liệu [3]: Đọc điều 34.35.36.37 thông tư 200/2014/TT-BTC + Làm bài tập</p>
2.4 Kế toán tiền lương và các khoản trích theo lương	0	0		<p>- Đưa ra được cách tính BHXH, BHYT, BHTN, KPCĐ như thế nào. - Nắm được quy trình trích và nộp các khoản trích theo lương trong một trong nghiệp - Vận dụng được tài khoản và định khoản các nghiệp vụ phát sinh về các khoản trích theo lương.</p>	<p>Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung mục 2.4, Tài liệu [3]: Đọc điều 57 thông tư 200/2014/TT-BTC + Làm bài tập 3,4 + Lập được bảng BHXH, BHYT, BHTN,KPCĐ.</p>
				-	
Chương 3: Kế toán chi phí sản xuất và tính giá thành sản phẩm dịch vụ nhà hàng,	6				

khách sạn.					
3.1. Khái niệm chi phí sản xuất và giá thành				<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu được khái niệm chi phí sản xuất và giá thành sản phẩm. - Phân loại được chi phí sản xuất và giá thành trong một doanh nghiệp dịch vụ cụ thể 	<p>Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục + Tài liệu [3]: Đọc điều 27,28 thông tư 200/2014/TT-BTC</p>
3.2. Nội dung tổ chức kế toán chi phí sản xuất và tính giá thành				<ul style="list-style-type: none"> - Nắm được công tác tổ chức quá trình tính giá thành sản phẩm 	<p>Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục + Tài liệu [3]: Đọc điều 27,28 thông tư 200/2014/TT-BTC + Đưa ra được các công việc trước khi tập hợp chi phí sản xuất và tính giá thành trong doanh nghiệp.</p>
3.3. Quy trình tổ chức kế toán chi phí sản xuất và tính giá thành				<ul style="list-style-type: none"> - Nắm được quy trình tập hợp chi phí và tính giá thành sản phẩm. - Vận dụng được các tài khoản chi phí sản xuất và theo dõi, định khoản khi các nghiệp vụ chi phí sản xuất phát sinh - Hiểu rõ các phương pháp đánh giá sản phẩm dở dang và các phương pháp tính giá thành. 	<p>Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung + Tài liệu [3]: Đọc điều 27,28 thông tư 200/2014/TT-BTC + Làm toàn bộ bài tập chương</p>
Chương 4: Kế toán doanh thu cung cấp dịch vụ và xác định kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ	6				
4.1. Kế toán giá vốn				<ul style="list-style-type: none"> - Định nghĩa được 	<p>-Nghiên cứu trước:</p>

dịch vụ			khái niệm dịch vụ - Vận dụng được các nguyên tắc, tài khoản, lập chứng từ liên quan đến giá vốn dịch vụ và định khoản được các nghiệp vụ kinh tế nhập xuất dịch vụ	+Tài liệu [1]: nội dung từ mục 4.1 đến 4.2, Chương 4 + Tài liệu [3]: Đọc điều 28 thông tư 200/2014/TT-BTC + Xem trước các bài tập 1,2.
4.2. Kế toán doanh thu cung cấp dịch vụ			- Nắm được các phương thức tiêu thụ phổ biến hiện nay đang áp dụng trong hoạt động dịch vụ - Lập hóa đơn GTGT, nắm vững thủ tục quy trình bán hàng. -Vận dụng được các nguyên tắc, tài khoản, về quá trình tiêu thụ và định khoản được các nghiệp vụ kinh tế tiêu thụ dịch vụ ứng với các phương thức bán khác nhau	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 4.2 đến 4.3. + Làm bài tập 1,2,3,4,5,6, Chương 4 + Tài liệu [3]: Đọc điều 79,89 thông tư 200/2014/TT-BTC + Thực hiện lập hóa đơn GTGT khi bán hàng. + Phân biệt được các khoản giảm trừ doanh thu
4.3. Kế toán xác định kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ			Xác định kết quả hoạt động tiêu thụ trong doanh nghiệp dịch vụ	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung mục 4.3, Chương 4 +Tài liệu [3]: Đọc điều 96 thông tư 200/2014/TT-BTC + Làm bài tập 7,8,9,
Chương 5. Kế toán các hoạt động dịch vụ trong khách sạn	15		- Sau khi nghiên cứu chương này người học có thể hiểu:	Sinh viên nghiên cứu trước và thực hành các dạng bài tập:
5.1 Đặc điểm hoạt động sản xuất kinh doanh của dịch vụ lưu trú buồng phòng 5.2 Đặc điểm hoạt động sản xuất kinh doanh của dịch vụ karaoke, massage 5.3 Đặc điểm hoạt động			- Đặc điểm của hoạt động kinh doanh dịch vụ khách sạn - Hiểu được nội dung hoạt động kinh doanh khách sạn - Tính toán tập hợp chi phí sản xuất	Nghiên cứu trước: +Tài liệu giáo trình, bài giảng KT khách sạn chương 5. - Tìm hiểu hệ thống tài khoản kế toán áp dụng cho doanh nghiệp khách sạn - Đọc thông tư 200/2014/BTC về nội

<p>sản xuất kinh doanh của dịch vụ Bar, vũ trường, giặt ủi...</p> <p>5.4 Kế toán tập hợp chi phí và tính giá thành sản phẩm</p> <p>5.4.1 Đối tượng tập hợp chi phí, tính giá thành, kỳ tính giá thành</p> <p>5.4.2 Kết cấu giá thành sản phẩm dịch vụ</p> <p>5.4.3 Kế toán tập hợp chi phí sản xuất</p> <p>5.4.4 Kế toán tổng hợp, phân bổ, kết chuyển chi phí</p> <p>5.4.5 Đánh giá sản phẩm dở dang cuối kỳ sản phẩm dịch vụ buồng phòng</p> <p>5.4.6 Tính giá thành sản phẩm dịch vụ hoàn thành</p> <p>5.5 Kế toán tổng hợp doanh thu chi phí của dịch vụ trong khách sạn buồng phòng</p> <p>5.6 Kế toán dịch vụ Karaoke, massage</p> <p>5.7 Kế toán dịch vụ bar, vũ trường</p> <p>5.8 Kế toán giặt ủi...</p>			<p>và giá thành sản phẩm dịch vụ du lịch</p> <p>- Hiểu được phương pháp kế toán một số nghiệp vụ chủ yếu liên quan đến hoạt động dịch vụ khách sạn.</p>	<p>dung 621.622.623.627.154.</p> <p>-Làm các bài tập trắc nghiệm, tình huống</p> <p>- Thực hành các bài tập tính giá thành sản phẩm dịch vụ khách sạn .</p>
<p>Chương 6. Kế toán tổng hợp hoạt động dịch vụ ăn uống tại nhà hàng</p>	9		<p>- Sau khi nghiên cứu chương này người học có thể hiểu:</p>	<p>Sinh viên nghiên cứu trước và thực hành các dạng bài tập:</p>
<p>6.1 Những vấn đề chung.</p> <p>6.2 Chi phí sản phẩm dịch vụ</p> <p>6.3 Đặc điểm chi phí của hoạt động kinh doanh ăn uống</p>			<p>- Đặc điểm của hoạt động kinh doanh dịch vụ nhà hàng.</p> <p>- Hiểu được nội dung hoạt động kinh doanh dịch</p>	<p>Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu giáo trình, bài giảng KTDV chương 4.</p> <p>-Làm các bài tập trắc nghiệm, tình huống</p> <p>- Thực hành các bài</p>



6.4 Kế toán doanh thu và xác định kết quả kinh doanh hoạt động ăn uống				vụ nhà hàng. - Tính toán tập hợp chi phí sản xuất và giá thành sản phẩm của hoạt động nhà hàng, - Hiểu được phương pháp kế toán một số nghiệp vụ chủ yếu liên quan đến hoạt động.	tập tính giá thành và xác định kết quả kinh doanh trong doanh nghiệp DV.
Tổng	45				

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi thi tự luận

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi thi tự luận.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

1. Khoa kế toán kiểm toán, kế toán tài chính quyển 1,2, Đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản kinh tế TPHCM, năm 2015.
2. Khoa kế toán kiểm toán, *Bài tập Kế toán tài chính*, Đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản kinh tế TPHCM, năm 2017.

6.2. Tài liệu tham khảo

1. Ts Đoàn Ngọc Quế (2015) – Giáo trình kế toán chi phí, trường đại học kinh tế TPHCM, Khoa kế toán kiểm toán, Nhà xuất bản kinh tế, năm 2015..
2. Thông tư 200/TT-BTC ngày 22 tháng 12 năm 2014
3. Các website: danketoan.com, ketoanthucte.com.vn, gdt.gov.vn,...

7. Thông tin về giảng viên

Họ tên: **Mai Thị Bạch Tuyết**

Ngày sinh: 28 tháng 03 năm 1979

Học hàm, học vị: Thạc sỹ.

Các hướng nghiên cứu chính: Nguyên lý kế toán, kế toán tài chính 1,2,3; Kế toán doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp thương mại, dịch vụ. Kế toán xây lắp, kế toán dịch vụ nhà hàng, khách sạn, dịch vụ du lịch; Kế toán quản trị và kế toán chi phí, kiểm toán căn bản...

Địa chỉ liên hệ: Viện quản lý kinh doanh, trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, số 01 Trương Văn Bang.

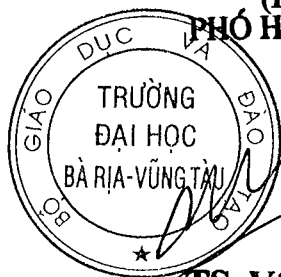
Email: tuyetmtb@bvu.edu.vn. Facebook: maituyet

Điện thoại: 090.9370820

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

**HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Mai Thị Bạch Tuyết



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN/MÔN HỌC HỌC PHẦN: KIẾN THỨC VÀ KỸ NĂNG PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **KIẾN THỨC VÀ KỸ NĂNG PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG**
- Mã học phần: **0101122317**
- Số tín chỉ: **4(3,1,8)**
- Học phần tiên quyết/học trước: An toàn vệ sinh thực phẩm, Nghiệp vụ nhà hàng.
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- **Kiến thức:** Sinh viên biết cách sử dụng các trang thiết bị trong quầy Bar; hiểu những kiến thức cơ bản về kỹ thuật pha chế đồ uống.

- **Kỹ năng:**

Giúp cho sinh viên vận hành những kiến thức cơ bản về kỹ thuật pha chế đồ uống để có thể thực hành pha chế và phục vụ đồ uống cơ bản.

Giúp cho sinh viên có kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức công việc và kỹ năng sáng tạo.

- **Thái độ:** Hình thành cho sinh viên ý thức học tập nghiêm túc, giúp sinh viên yêu nghề, rèn luyện cho sinh viên có phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học Kỹ thuật pha chế nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về tổng quát về nghề Bartender và trang thiết bị quầy bar; kỹ thuật pha chế thức uống không cồn và có cồn, lên men. Giúp cho sinh viên thực hành set up và vệ sinh quầy bar, thực hành trang trí thức uống có cồn và không cồn, thực hành pha chế các loại thức uống không cồn - có cồn.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức – Phương pháp tổ chức dạy và học

Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau:

- Môn học này được tiến hành bằng cách giảng lý thuyết trên lớp và kết hợp thực hành tại phòng thực hành nhà hàng.


4.2 Phương tiện dạy và học

- Máy chiếu, bảng đứng, giấy (A0, A4, A5, ...), giấy màu, kéo, bút lông màu,...
- Phòng học lý thuyết, phòng thực hành nhà hàng, bar, các nguyên liệu thực hành.

4.3 Nội dung chi tiết:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ NGHỀ BARTENDER VÀ TRANG THIẾT BỊ QUẦY BAR	06				
1.1 Giới thiệu tổng quát về nghề Bartender 1.1.1. Khái niệm về Bartender 1.1.2. Lịch sử ra đời ngành Barterder 1.1.3. Tổ chức lao động của bộ phận Bar 1.1.4. Yêu cầu cần có của Bartender				Sau khi học xong bài này, người học có khả năng: <i>- Kiến thức</i> + Trình bày được khái niệm Bartender + Trình bày được tổ chức lao động của bộ phận bar và yêu cầu mà Bartender cần có + Các loại bar trong khách sạn + Nhận diện được các dụng cụ quầy bar	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].

<p>1.1.5. Các ngành nghề liên quan đến Bartender</p> <p>1.1.6. Giờ làm việc của Bartender</p> <p>1.1.7. Các loại Bar trong khách sạn</p> <p>1.1.8. Phân biệt Cocktail, Mocktail</p> <p>2. Trang thiết bị quầy bar</p> <p>2.1. Dụng cụ pha chế</p> <p>2.2. Thiết bị dùng trong pha chế</p> <p>2.3. Các loại ly trong quầy bar</p>				<p>+ Nhận diện và gọi tên chính xác các dụng cụ bar chuyên dùng</p> <p>- <i>Kỹ năng</i></p> <p>+ Quan sát và nhớ được các nhóm ly và dụng cụ bar chuyên dùng</p> <p>+ Biết cách sử dụng các loại dụng cụ bar</p> <p>- <i>Thái độ</i></p> <p>+ Có tinh thần và ý thức ham học</p> <p>+ Cầu thị, chăm chỉ làm việc nhóm.</p>	
<p>CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU THỨC UỐNG KHÔNG CÒN VÀ CÓ CÒN LÊN MEN</p>	06				
<p>2.1 Thức uống không cồn</p> <p>2.1.1. Thức uống giải khát</p> <p>2.1.2. Thức uống dinh dưỡng</p> <p>2.1.3. Thức uống chứa chất kích thích.</p> <p>2.2. Thức uống có cồn – thức uống lên men</p> <p>2.2.1. Cồn và Rượu</p> <p>2.1.1. Định nghĩa về Cồn</p> <p>2.1.2. Phân biệt một số loại cồn</p> <p>2.3. Sự lên men</p> <p>2.4. Chung cất</p> <p>2.5. Ủ rượu</p> <p>2.6. Ảnh hưởng của cồn trên cơ thể con người.</p> <p>2.7. Beer</p>				<p>- <i>Kiến thức</i></p> <p>+ Trình bày và phân biệt được các loại thức uống không cồn</p> <p>+ Kể tên và cách sử dụng được một số loại thức uống không cồn</p> <p>+ Phân biệt được loại cồn nào dùng trong chế biến thức uống</p> <p>+ Trình bày được khái niệm sự lên men, chung cất</p> <p>+ Kể tên được một số loại beer thông dụng</p> <p>+ Đánh giá được đặc điểm và tính chất của các loại thức uống lên men.</p>	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kỹ năng</i> + Thực hiện một cách chính xác nhận biết và phân loại chính xác thức uống không cồn + Quan sát và biết bản chất của các loại cồn + Thực hiện một cách chính xác phục vụ bia - <i>Thái độ</i> + Có tinh thần chia sẻ, hợp tác trong công việc và cuộc sống. + Tham gia tích cực vào bài giảng. 	
CHƯƠNG 3: Rượu Vang	06			
<ul style="list-style-type: none"> 3.1. Khái niệm Vang 3.2. Nồng độ cồn của Vang 3.3. Phân loại Vang 3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến rượu Vang 3.5. Vang Pháp 3.6. Vang vùng Champagne 3.7. Bảo quản rượu Vang 3.8. Rượu Vang và sức khoẻ 3.9. Cách phục vụ rượu Vang 			<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kiến thức</i> + Trình bày được các thông tin cơ bản về rượu Vang + Phân loại được Vang + Kể tên một số loại Wine và sparkling wine - <i>Kỹ năng</i> + Quan sát và nhận biết được một số loại Vang thông dụng + Thực hiện đúng quy trình phục vụ rượu Vang + Phân biệt được Champagne và Sparkling wine - <i>Thái độ</i> + Có tinh thần chia sẻ, hợp tác trong công việc và cuộc sống. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p> 

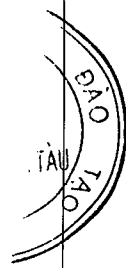
				+ Tham gia tích cực vào bài giảng.	
CHƯƠNG 4: RƯỢU MẠNH: WHISKY BRANDY – RHUM	09			- <i>Kiến thức</i> + Trình bày được khái niệm và các đặc tính của Whisky, Brandy và Rhum + Phân loại được các loại Whisky, Brandy và Rhum + Kể tên một số nhãn rượu Whisky, Brandy và Rhum thông dụng - <i>Kỹ năng</i> + Quan sát và nhận biết được một số loại Whisky, Brandy và Rhum thông dụng + Thực hiện một cách chính xác đọc tên và phục vụ Whisky, Brandy và Rhum - <i>Thái độ</i> + Có tinh thần chia sẻ, hợp tác trong công việc và cuộc sống. + Tham gia tích cực vào bài giảng.	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].
4.1. Whisky 4.1.1. Khái niệm Whisky 4.1.2. Nguồn gốc Whisky 4.1.3. Phân loại Whisky 4.1.3.1. Scotch Whisky 4.1.3.2. American Whiskey 4.1.3.3. Irish Whisky 4.1.3.4. Canadian Whisky 4.1.4. Cách phục vụ Whisky 4.2. Brandy 4.2.1. Khái niệm Brandy 4.2.2. Nguồn gốc 4.2.3. Phân loại 4.2.3.1. COGNAC 4.2.3.2. ARMAGNAC 4.2.3.3. FRUIT BRANDY 4.2.3.4. BRANDY và POMACE BRANDY 4.2.4. Cách phục vụ Brandy 4.3. Rhum 4.3.1. Khái niệm Rhum 4.3.2. Nguồn gốc Rhum 4.3.3. Cách sản xuất Rhum 4.3.4. Phân loại Rhum 4.3.5. Quốc gia sản xuất Rhum nổi tiếng 4.3.6. Cách phục vụ Rhum					



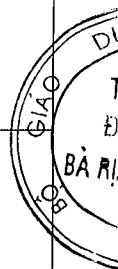
CHƯƠNG 5: RƯỢU MẠNH: VODKA TEQUILA – GIN	09				
5.1. Vodka 5.1.1. Khái niệm Vodka 5.1.2. Nguồn gốc Vodka 5.1.3. Phân loại Vodka 5.1.4. Nhãn hiệu thông dụng 5.1.5. Cách phục vụ Vodka 5.2. Tequila 5.2.1. Khái niệm Tequila 5.2.2. Nguồn gốc Tequila 5.2.3. Cách sản xuất Tequila 5.2.4. Phân loại Tequila 5.2.5. Thuật ngữ 5.2.6. Nhãn hiệu thông dụng 5.2.4. Cách phục vụ Tequila 5.3. Gin 5.3.1. Khái niệm Gin 5.3.2. Nguồn gốc Gin 5.3.3. Các loại Gin 5.3.4. Nhãn hiệu thông dụng 5.3.5. Cách phục vụ Gin	09			- <i>Kiến thức</i> + Trình bày được khái niệm và các đặc trưng của Vodka, Tequila và Rhum + Biết phân loại được Vodka, Tequila và Rhum + Biết kể tên một số Vodka, Tequila và Rhum thông dụng + Biết cách phục vụ Vodka, Tequila và Rhum - <i>Kỹ năng</i> + Quan sát và nhận biết được một số loại Vodka, Tequila và Rhum thông dụng + Thực hiện một cách chính xác cách đọc tên, đặc điểm và phục vụ rượu Vodka, Tequila và Rhum. - <i>Thái độ</i> + Có tinh thần chia sẻ, hợp tác trong công việc và cuộc sống. + Tham gia tích cực vào bài giảng.	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].
CHƯƠNG 6: RƯỢU MẠNH MÙI - RƯỢU MẠNH MÙI KHÁC VÀ PHƯƠNG PHÁP PHA	09				

CHẾ THỨC UỐNG CÓ VÀ KHÔNG CỒN				
<p>6.1. Rượu Mạnh Mùi (Liqueur)</p> <p>6.1.1. Định nghĩa Liqueur</p> <p>6.1.2. Phân loại Liqueur</p> <p>6.1.3. Cách sản xuất Liqueur</p> <p>6.1.4. Cách bảo quản Liqueur</p> <p>6.1.5. Cách phục vụ Liqueur</p> <p>6.2. Các rượu mạnh mùi khác</p> <p>6.2.1. Rượu đắng (Bitters)</p> <p>6.2.2. Aquavit</p> <p>6.2.3. Rượu Hồi (Anis)</p> <p>6.3. Phương pháp pha chế thức uống có cồn và không cồn</p> <p>6.3.1. Phương pháp rót trực tiếp (Build)</p> <p>6.3.2. Phương pháp lắc (Shake)</p> <p>6.3.3. Phương pháp khuấy (Stir)</p> <p>6.3.4. Phương pháp Xay trộn (Blend)</p>			<p>- <i>Kiến thức</i></p> <p>+ Trình bày được khái niệm và các đặc trưng của Bitters và Liqueur</p> <p>+ Phân loại được Bitters và Liqueur</p> <p>+ Kể tên một số Bitters và Liqueur thông dụng</p> <p>+ Biết cách phục vụ Bitters và Liqueur</p> <p>+ Biết các phương pháp pha chế các loại thức uống có cồn và không có cồn</p> <p>- <i>Kỹ năng</i></p> <p>+ Quan sát và nhận biết được một số loại Bitters và Liqueur thông dụng</p> <p>+ Thực hiện một cách chính xác đọc tên và phục vụ rượu Bitters và Liqueur</p> <p>+ Quan sát và nhận biết được một số phương pháp pha chế thức uống không cồn và có cồn.</p> <p>+ Thực hiện một cách chính xác các phương pháp pha chế thức uống không cồn và có cồn</p> <p>- <i>Thái độ</i></p> <p>+ Có tinh thần chia sẻ, hợp tác trong công việc và cuộc sống.</p>	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p>

				+ Tham gia tích cực vào bài giảng.	
CHƯƠNG 7: THỰC HÀNH SET UP VÀ VỆ SINH QUẦY BAR			01		
<p>7.1. Set up quầy bar</p> <p>7.1.1. Kiểm kê quầy bar</p> <p>7.1.2. Đặt Ly theo từng nhóm</p> <p>7.1.3. Đặt Rượu và các thức uống khác theo từng nhóm</p> <p>7.1.4. Đặt dụng cụ bar đúng vị trí</p> <p>7.1.5. Đặt thùng đựng đá đúng vị trí</p> <p>7.1.6. Sơ chế nguyên vật liệu</p> <p>7.1.7. Đặt gia vị đúng vị trí</p> <p>7.2. Vệ sinh quầy bar</p> <p>7.2.1. Vệ sinh Ly</p> <p>7.2.2. Vệ sinh dụng cụ bar</p> <p>7.2.3. Vệ sinh các loại máy xay, máy ép, máy Espresso</p>			<p>- <i>Kiến thức</i></p> <p>+ Biết cách Set up hoàn thiện một quầy bar theo tiêu chuẩn 3 sao</p> <p>+ Biết cách bày trí rượu, công cụ bar và nguyên vật liệu sao cho đẹp mắt và thuận tiện khi sử dụng.</p> <p>+ Biết vệ sinh được toàn bộ quầy bar và các công cụ phục vụ cho chế biến các loại đồ uống.</p> <p>- <i>Kỹ năng</i></p> <p>+ Quan sát và nhận biết cách set up và vệ sinh quầy bar</p> <p>+ Thực hiện một cách chính xác set up và vệ sinh quầy bar</p> <p>- <i>Thái độ</i></p> <p>+ Có tinh thần chia sẻ, hợp tác trong công việc và cuộc sống.</p> <p>+ Tham gia tích cực vào bài giảng.</p>	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].	
CHƯƠNG 8: THỰC HÀNH TRANG TRÍ THỨC UỐNG CÓ CỒN VÀ KHÔNG CỒN			02		



<p>8.1 Trang trí bằng cắt lát</p> <p>8.1.1.Chanh 8.1.2. Cam 8.1.3. Dưa hấu 8.1.4. Thom 8.1.5. Táo 8.1.6. Chanh dây</p> <p>8.2. Trang trí bằng vỏ</p> <p>8.2.1. Vỏ chanh 8.2.2. Cam</p> <p>8.3. Trang trí khác</p> <p>8.3.1. Cherry 8.3.2. Nutmeg 8.3.3. Lá thom 8.3.4. Hùng Quế 8.3.5. Hành Tây 8.3.6. Hạt Coffee 8.3.7. Dâu Tây</p>			<p>- <i>Kiến thức</i></p> <p>+ Biết sử dụng thành thạo các loại dao và Cutting Board</p> <p>+ Trình bày được phương pháp cắt , tĩa để trang trí thức uống có cồn và không cồn</p> <p>+ Biết cách trang trí thành thạo và đẹp mắt cho các loại đồ uống có cồn và không cồn</p> <p>- <i>Kỹ năng</i></p> <p>+ Quan sát và nhận biết được kỹ năng cắt tĩa</p> <p>+ Thực hiện một cách chính xác cắt tĩa trái cây để trang trí</p> <p>- <i>Thái độ</i></p> <p>+ Có tinh thần chia sẻ, hợp tác trong công việc và cuộc sống.</p> <p>+ Tham gia tích cực vào bài giảng.</p>	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p>
<p>CHƯƠNG 9: THỰC HÀNH PHA CHẾ CÁC LOẠI THỨC UỐNG KHÔNG CỒN</p>			<p>03</p>	
<p>9.1. Sinh tố</p> <p>9.1.1. Sinh tố tắc 9.1.2. Sinh tố bơ 9.1.3. Sinh tố Sapo cà phê</p> <p>9.2. Nước ép</p> <p>9.2.1. Cam Sữa 9.2.2. Cam và Chanh dây 9.2.3. Bí đỏ</p>			<p>- <i>Kiến thức</i></p> <p>+ Trình bày được phương pháp pha chế các loại thức uống không cồn</p> <p>+ Pha chế được các loại thức uống không cồn</p> <p>+ Trang trí được các loại thức uống không cồn</p>	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p>



<p>9.2.4. Cóc</p> <p>9.2.5. Thơm và Cà rốt</p> <p>9.2.6. Táo, thơm và cần tây</p> <p>9.2.7. Dưa hấu và Dâu tây</p> <p>9.2.8. Ôi</p> <p>9.3. Trà</p> <p>9.3.1. Trà đào sả</p> <p>9.3.2. Trà sả ớt</p> <p>9.3.3. Trà đào dưa hấu</p> <p>9.3.6. Trà Olong hạt sen</p>			<p>- <i>Kỹ năng</i></p> <p>+ Quan sát và nhận biết được phương pháp pha chế thức uống không cồn</p> <p>+ Thực hiện một cách chính xác đọc tên, pha chế và phục vụ một số loại thức uống không cồn phổ biến.</p> <p>-<i>Thái độ</i></p> <p>+ Có tinh thần chia sẻ, hợp tác trong công việc.</p> <p>+ Tham gia tích cực vào bài giảng.</p>	
<p>CHƯƠNG 10: THỰC HÀNH PHA CHẾ CÁC LOẠI THỨC UỐNG CÓ CỒN</p>		<p>9</p>		
<p>10.1. B52</p> <p>10.2. Martini</p> <p>10.3. Margarita</p> <p>10.4. Daiquiri</p> <p>10.5. Kamikaze</p> <p>10.6. Whisky Sour</p> <p>10.7. Boston Side Car</p> <p>10.8. Japanese slipper</p> <p>10.9. Caipirinha</p> <p>10.10. Grasshopper</p> <p>10.11. Golden Cadillac</p> <p>10.12. Alexander</p> <p>10.13. Illusion</p> <p>10.14. Mojito</p> <p>10.15. Long Island Iced tea</p>			<p>- <i>Kiến thức</i></p> <p>+ Trình bày được phương pháp pha chế các loại thức uống có cồn</p> <p>+ Pha chế được các loại thức uống có cồn</p> <p>+ Trang trí được các loại thức uống có cồn</p> <p>- <i>Kỹ năng</i></p> <p>+ Quan sát và nhận biết được phương pháp pha chế thức uống có cồn thông dụng</p> <p>+ Thực hiện một cách chính xác việc đọc tên và pha chế các loại cocktail thông dụng</p>	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p>

				- Thái độ + Có tinh thần chia sẻ, hợp tác trong công việc và cuộc sống. + Tham gia tích cực vào bài giảng.
Tổng	45	0	15	

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Thực hành pha chế.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc

[1]. Hoàng Văn (Thiên Kim) (2001), *Nghệ thuật pha chế 460 loại rượu cocktail*, NXB Phụ Nữ.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Kim Nguyệt (2015), *Bí quyết pha chế các loại rượu cocktail trái cây*, NXB Phụ Nữ.

7. Thông tin giảng viên:

- Họ và tên: Nguyễn Thị Như Tuyết

- Ngày sinh: 05/3/1985

- Học hàm, học vị: Thạc sỹ

- Địa chỉ liên hệ: Viện Du lịch – Điều dưỡng, Trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, Điện thoại: 0938 626 642.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

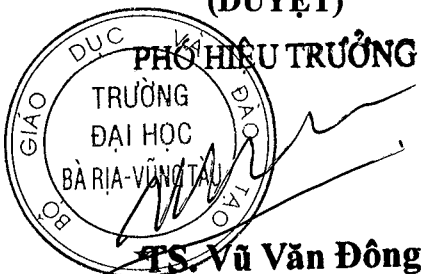
(DUYỆT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG




TS. Phùng Đức Vinh

NGUYỄN THỊ NHƯ TUYẾT



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN KIẾN THỨC VÀ KỸ NĂNG PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **KIẾN THỨC VÀ KỸ NĂNG PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG**
- Mã học phần: 0101122404
- Số tín chỉ: **03 (2,1,6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: không
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức

- **Nắm được kiến thức tổng quát về các loại thức uống không cồn và thức uống có cồn đang được sử dụng phổ biến ở các nhà hàng hiện nay.**
- **Biết được kiến thức cơ bản trong việc pha chế thức uống không cồn và có cồn.**
- **Nắm được các quy tắc phục vụ thức uống không cồn và có cồn thông dụng.**

2.2. Kỹ năng:

- **Biết và phân biệt rõ được đặc điểm, nguồn gốc, tính chất của các loại thức uống không cồn và có cồn thông dụng.**
- **Từ các kiến thức về đặc điểm, cách thức pha chế, các quy tắc phục vụ, sinh viên có thể thực hiện các thao tác phục vụ thức uống không cồn.**

2.3. Thái độ:

- **Chủ động tìm hiểu thêm nhiều tài liệu liên quan đến văn hóa ẩm thực của các vùng miền, từ đó hiểu biết thêm nhiều loại thức uống khác và các quy tắc trong việc sử dụng thức uống của các vùng miền.**
- **thể hiện thái độ tự tin, tinh thần hoạt động nhóm, tư thế tác phong chuyên nghiệp trong việc pha chế và phục vụ.**

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản như nhận biết, phân biệt, đặc tính riêng về các loại thức uống có cồn và không cồn thông dụng. Sinh viên có thể thao tác thành thực các kỹ thuật phục vụ các loại thức uống không cồn và có cồn

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1. Giới thiệu một số loại thức uống thông dụng	3	3		Hiểu được kiến thức cơ bản, các loại thức uống, đặc điểm, tính năng, công dụng của các loại thức uống thông dụng tại các nhà hàng hiện nay	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 1. +Tài liệu [3][4][5]: nội dung chương 2
1.1 Đồ uống không cồn					
1.1.1 Nước suối					
1.1.2 Nước hoa quả					
1.1.3 Siro					
1.1.4 Các loại đồ uống không cồn khác					
1.2 Đồ uống chứa cồn					
1.2.1 Bia					
1.2.2 Rượu					
Chương 2. Phục vụ thức uống không cồn	6	6	15	- Hiểu vững các quy tắc, thực hành thành	-Nghiên cứu trước:

2.1 Phục vụ nước uống				thực các kỹ thuật phục vụ thức uống không cồn.	+Tài liệu [1][2]: nội dung chương 2. +Tài liệu [3][4][5]: nội dung chương 3		
2.1.1 Phục vụ nước uống có ga							
2.1.2 Phục vụ nước khoáng							
2.1.3 Phục vụ nước ép đóng hộp							
2.1.4 Phục vụ nước ép trái cây hay sinh tố							
2.2 Phục vụ trà và Cà phê							
2.2.1 Phục vụ trà							
2.2.2 Phục vụ cà phê							
2.3 Phục vụ rượu vang và bia không cồn							
2.3.1 Phục vụ rượu vang không cồn							
2.3.2 Phục vụ bia không cồn							
Chương 3. Phục vụ thức uống có cồn	6	6	15			- Nắm được đặc điểm, cách thức pha chế, các quy tắc, kỹ năng phục vụ thức uống có cồn - Thực hành các thao tác phục vụ	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 3. +Tài liệu [3][4][5]
3.1 Phục vụ bia							
3.1.1 Các loại ly uống bia							
3.1.2 Bia chai và bia lon							
3.1.3 Bia tươi							
3.2 Phục vụ rượu vang							

3.2.1 Các loại ly uống rượu vang				thức uống có cồn thành thực	
3.2.2 Kỹ thuật phục vụ và bảo quản rượu vang					
3.2.3 Sự hòa hợp giữa món ăn và rượu vang					
3.2.4 Âm thực các nước và rượu vang					
3.3 Phục vụ rượu mạnh và rượu mùi					
3.3.1 Rượu mạnh					
3.3.2 Rượu mùi					
3.4 Phục vụ thức uống hỗn hợp					
Tổng		60			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi do giảng viên quyết định.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi do giảng viên quyết định.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Sách và giáo trình chính

[1]. Hoàng Văn (2001), Nghệ thuật pha chế 460 loại rượu cocktail, NXB Phụ nữ;

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Nguyễn Thị Diệu Thảo (2010), *Giáo trình Văn hóa ẩm thực Việt Nam*, NXB Đại Học Sư Phạm;

[3]. Kim Nguyệt (2016), *Bí quyết pha chế các loại rượu cocktail trái cây*, NXB Phụ nữ.

[4]. GS. TS Nguyễn Văn Đính, ThS. Hoàng Thị Lan Hương (2009), *Giáo trình Công Nghệ Phục Vụ Trong Khách Sạn – Nhà Hàng*, NXB Đại Học Kinh Tế Quốc Dân;

7. Thông tin giảng viên:

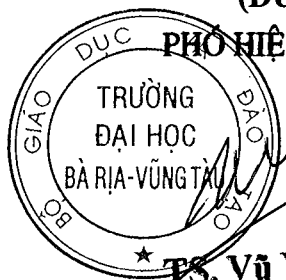
- Họ và tên: Nguyễn Thị Như Tuyết
- Ngày sinh: 05/3/1985
- Học hàm, học vị: Thạc sỹ
- Địa chỉ liên hệ: Viện Du lịch – Điều dưỡng, Trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, Điện thoại: 0938 626 642.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

NGUYỄN THỊ NHƯ TUYẾT

ĐÀO

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN/MÔN HỌC
HỌC PHẦN: KỸ NĂNG GIÁM SÁT

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **KỸ NĂNG GIÁM SÁT**
- Mã học phần: **0101122315**
- Số tín chỉ: **2(2,0,4)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Nghiệp vụ nhà hàng, Kiến thức và kỹ năng phục vụ đồ uống.
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức:

+ Hiểu rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, phương pháp kiểm tra của giám sát viên trong nhà hàng.

- Kỹ năng:

+ Biết phương pháp kiểm tra của giám sát viên trong nhà hàng.

+ Biết cách ứng phó và xử lý những tình huống xảy ra trong thực tiễn kinh doanh nhà hàng.

- Thái độ:

+ Ý thức thành công hơn trong hoạt động kinh doanh nhà hàng. Tôn trọng những yêu cầu về kỹ năng làm việc đối với nhân viên và quản lý dịch vụ. Có trách nhiệm đóng góp và tinh thần phục vụ tốt khách hàng.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học Kỹ năng giám sát cung cấp các khái niệm, chức năng và mục tiêu của giám sát viên khách sạn, tổng quan về nhà hàng. Hiểu rõ hoạt động giám sát tại khu vực bàn, tại khu vực bếp (phối hợp) và giải quyết các tình huống tại nhà hàng, tại bộ phận pha chế và biết tiếp nhận thông tin; đàm phán – thương lượng; báo cáo tình hình kinh doanh & xây dựng kế hoạch phát triển; tuyển dụng nhân sự; thiết kế thực đơn Nhà hàng – Bar.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức - Phương pháp tổ chức dạy và học

Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau:

- Môn học này được tiến hành bằng cách giảng lý thuyết trên lớp.

4.2 Phương tiện dạy và học

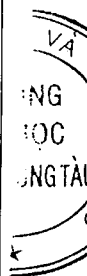
- Máy chiếu, bảng đứng, giấy (A0, A4, A5, ...), giấy màu, kéo, bút lông màu ,...
- Phòng học lý thuyết.

4.3 Nội dung chi tiết:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm,		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	thực hành, điền dã		
CHƯƠNG 1: KHÁI NIỆM, CHỨC NĂNG VÀ MỤC TIÊU CỦA GIÁM SÁT VIÊN KHÁCH SẠN					
1.1. Khái niệm giám sát viên khách sạn	03			- Giúp sinh viên hiểu được khái niệm, chức	Sinh viên đọc trước tài liệu.

1.2. Chức năng của giám sát viên khách sạn				năng và mục tiêu của giám sát viên khách sạn.	
1.3. Mục tiêu của giám sát viên khách sạn.					
CHƯƠNG 2: TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG					
2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của ngành nhà hàng	06			Sau khi học xong, sinh viên: Hiểu rõ lịch sử hình thành và phát triển của ngành nhà hàng; Vai trò của nhà hàng đối với ngành du lịch; Cơ cấu tổ chức trong nhà hàng; Các dịch vụ trong nhà hàng, tập quán về ăn uống của thực khách; Kỹ năng của các cấp quản lý.	Sinh viên đọc trước tài liệu.
2.2. Vai trò của nhà hàng đối với ngành du lịch					
2.3. Cơ cấu tổ chức trong nhà hàng					
2.3.1. Sơ đồ tổ chức					
2.3.2. Nhiệm vụ của các bộ phận					
2.4. Các dịch vụ trong nhà hàng					
2.5. Tập quán về ăn uống của thực khách					
2.5.1. Khách Việt Nam					
2.5.2. Khách Phương Tây					
2.6. Kỹ năng của các cấp quản lý.					
CHƯƠNG 3: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG TRONG BỘ PHẬN NHÀ HÀNG					
3.1. Giám sát hoạt động tại khu vực bàn	06	03		Sau khi học xong, sinh viên: Hiểu rõ hoạt động	Sinh viên đọc trước

3.2. Giám sát hoạt động tại khu vực bếp (phối hợp)				giám sát tại khu vực bàn, tại khu vực bếp (phối hợp) và giải quyết các tình huống tại nhà hàng.	tài liệu và thực hành xử lý tình huống.
3.3. Giải quyết tình huống					
3.3.1. Với tư cách là 1 nhân viên					
3.3.2. Với tư cách là 1 giám sát viên					
CHƯƠNG 4: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG TRONG BỘ PHẬN PHA CHẾ					
4.1. Giám sát công việc trong bộ phận pha chế	04	03		Sau khi học xong, sinh viên: Hiểu rõ hoạt động giám sát và giải quyết tình huống trong bộ phận pha chế.	Sinh viên đọc trước tài liệu và thực hành xử lý tình huống.
4.2. Giải quyết tình huống					
CHƯƠNG 5: GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG CHUNG TRONG NHÀ HÀNG					
5.1. Tiếp nhận thông tin	05			Sau khi học xong, sinh viên: Biết tiếp nhận thông tin; Đàm phán – thương lượng; Báo cáo tình hình kinh doanh & xây dựng kế hoạch phát triển; Tuyển dụng nhân sự; Thiết kế thực đơn Nhà hàng – Bar.	Sinh viên đọc trước tài liệu.
5.2. Đàm phán – thương lượng					
5.3. Báo cáo tình hình kinh doanh & xây dựng kế hoạch phát triển					
5.4. Tuyển dụng nhân sự					
5.5. Thiết kế thực đơn Nhà hàng - Bar					
5.5.1. Các loại thực đơn					
5.5.2. Các loại hình dịch vụ ăn uống					



5.5.3. Xây dựng thực đơn					
Tổng	24	06	0		

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Làm video Xử lý tình huống.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc

[1]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam - Nghiệp vụ nhà hàng*.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương (2015), *Quản trị Kinh doanh Khách sạn*, NXB Lao động.

7. Thông tin giảng viên:

- Họ và tên: Nguyễn Thị Như Tuyết

- Ngày sinh: 05/3/1985

- Học hàm, học vị: Thạc sỹ

- Địa chỉ liên hệ: Viện Du lịch – Điều dưỡng, Trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, Điện thoại: 0938 626 642.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

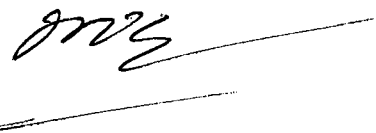
HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(DUYỆT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG




TS. Phùng Đức Vinh

NGUYỄN THỊ NHƯ TUYẾT



TS. Vũ Văn Đông

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- **Tên học phần:** Kỹ năng hoạt náo và teambuilding
(*Games Cheerleading Skills and Teambuilding*)

- **Mã học phần:** 0101122155

- **Số tín chỉ:** 2(2,0,4)

- **Học phần tiên quyết/học trước:** Không

- **Các yêu cầu đối với học phần (nếu có):**

* *Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:*

+ Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết.

+ Tham gia đầy đủ 100% giờ cùng tham gia thảo luận, tranh luận và thuyết trình bài báo cáo của các nhóm thuyết trình.

+ Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm, nộp báo cáo và trình bày theo trình tự ngẫu nhiên.

+ Tham dự kiểm tra giữa học kỳ và dự thi kết thúc học phần.

+ Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

* *Phương pháp giảng dạy:*

+ Giảng viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu mô phỏng các hoạt động đội nhóm (projector);

+ Giảng viên đưa ra chủ đề tình huống thảo luận nhóm, chủ đề các bài tập vận động;

+ Hướng dẫn sinh viên tổ chức các trò chơi vận động ngoài trời, trên bãi biển, công viên;

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Học xong học phần này, sinh viên sẽ có những kiến thức cơ bản và được thực hành về các bước thực hiện tổ chức hoạt động đội nhóm nhằm gắn kết sức mạnh tập thể và tinh thần đồng đội, tạo ra sự đồng thuận từ trên xuống dưới trong đơn vị mình như:

- Biết kết nối các thành viên trong đơn vị với nhau dễ dàng và hiệu quả hơn, nhất là đối với các nhân viên không cùng chung một bộ phận trong công ty, hoặc những người cùng chung bộ phận nhưng ít có dịp làm việc chung với nhau; Biết tạo ra bầu không khí thư giãn, thoải mái để giảm stress trong công việc hàng ngày.

- Dựa trên sức mạnh tập thể để sáng tạo và đưa ra các giải pháp nhằm giải quyết vấn đề. Có kỹ năng quản lý đội - nhóm để trở thành Team Leader thông qua việc xây dựng kế hoạch, tổ chức, phân công công việc, bố trí, sắp xếp các thành viên tham gia để tạo sức mạnh tập thể, cùng hướng đến thành công cho mục tiêu chung của doanh nghiệp..

- Nhận biết tính cách của các thành viên khác trong đội, điểm mạnh và điểm yếu của từng người để cùng bổ sung và phối hợp với nhau làm việc tốt hơn. Có khả năng dự báo, lập kế hoạch, đề phòng rủi ro, tư vấn cấp trên về xử lý các tình huống khủng hoảng nhân sự trong phát triển doanh nghiệp...

- Ngoài ra tùy vào tính chất công việc và yêu cầu của ban lãnh đạo đơn vị, sinh viên ra trường sẽ tự tin, chủ động xây dựng kế hoạch teambuilding như: sự kiện gala dinner, lửa trại, du lịch nghỉ mát... hoặc tổ chức các sự kiện xúc tiến thương mại, chăm sóc khách hàng như: trong xúc tiến bán hàng, trước một dự án, sản xuất, tổng kết các chương trình, ngày lễ kỷ niệm... đòi hỏi SV có thể đảm nhiệm cả các vai trò của MC, hoạt náo viên, quản trò trong tổ chức hoạt động Teambuilding.

2.1. Kiến thức:

Trang bị cho sinh viên những kiến thức căn bản nhất về hoạt động teambuilding và thiết kế teambuilding trong tổ chức sự kiện và các hoạt động kinh doanh, du lịch.

- Nắm được những yêu cầu cơ bản về qui trình xây dựng đội nhóm và dàn dựng các trò chơi tập thể.

- Cách thiết kế một chương trình game show trong tổ chức sự kiện thương mại và các hoạt động du lịch, các bước để tổ chức trò chơi hiệu quả cho người chơi tham gia toàn thể.

- Phân tích một số 'luật chơi' và chiến lược chơi trong kinh doanh qua tình huống thực tiễn.

- Phân tích hành vi của các đối tác, đặc biệt là các doanh nghiệp trên thị trường qua các vấn đề: cạnh tranh hay hợp tác kinh doanh; chiếm lĩnh hay chèn ép thị trường; ra quyết định kinh doanh phù hợp.

- Trình bày các kỹ thuật sàng lọc thông tin, đánh tín hiệu.

- Cung cấp các chiến lược đàm phán trên cơ sở phân tích hành vi đối tác, các yếu tố tạo nên sức mạnh đàm phán.

- Đưa ra ứng dụng 'lý thuyết trò chơi' trong việc vạch chính sách: xây dựng một thể chế lành mạnh trợ lực cho nền kinh tế phát triển trong thời kỳ hội nhập.

2.2. Kỹ năng:

Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng tổ chức đội nhóm, kỹ năng tổ chức teambuilding games trong các hoạt động kinh doanh thương mại, du lịch... như:

- Hiểu được một số vấn đề về ứng dụng lý thuyết trò chơi trong kinh doanh.
- Nắm được nguyên nhân và phân tích hướng cạnh tranh, xử lý khủng hoảng nhân lực của doanh nghiệp. Tạo cầu nối gắn kết sức mạnh tập thể giữa các đối tượng người lao động trong một tổ chức doanh nghiệp.
- Nắm được các nguyên tắc trong việc xây dựng một cơ chế, tập thể lành mạnh, hỗ trợ các hoạt động xúc tiến, quảng cáo kinh doanh.

Ngoài chuyên môn, sinh viên biết chủ động vận dụng, khai thác những tố chất về năng khiếu của bản thân, tập sự những kỹ năng tổ chức đội nhóm ... Đòi hỏi sinh viên cần năng động và nhạy bén qua các hạt động sau:

- o Làm việc nhóm, thể hiện sức mạnh vượt trội;
- o Thể hiện vai trò lãnh đạo (Leader) trước tập thể nhóm;
- o Kỹ năng hoạt náo, vận động trường.

2.3. Thái độ:

Có tinh thần học hỏi, tích cực trong các hoạt động. Có thái độ hợp tác trong các hoạt động nhóm. Hình thành tính tự tin, bản lĩnh, tinh thần cầu tiến cho SV trong tác phong nghề nghiệp.

Đề cao ý thức chủ động và tác phong làm việc nhanh nhẹn, có trách nhiệm với công việc và đơn vị. Phải có tinh thần khát khao, tận tụy với công việc/ học tập và luôn có ý thức trách nhiệm của người thanh niên tiêu biểu trong một xã hội năng động.

Rèn luyện tính tự chủ, tự tin trong hoạt động tập thể.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Học phần gồm có 4 chương nhằm cung cấp cho sinh viên các kiến thức cơ bản chung về lý thuyết trò chơi và teambuilding, các kỹ năng tổ chức hoạt động teambuilding trong hoạt động xúc tiến thương mại, du lịch và tổ chức sự kiện; giới thiệu một số teambuilding games ứng dụng ở những điều kiện không gian trong và ngoài trời; môi trường tham gia đa dạng trên các địa hình khảo sát thực nghiệm như bãi biển, sân vận động, công viên, trên phương tiện vận chuyển...

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần:

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1: Tổng quan về teambuilding và thực hành tổ chức trò chơi trong hoạt động teambuilding	5,0	1,0			
1.1. Khái niệm Teambuilding				<p>- Trang bị cho sinh viên các khái niệm cơ bản liên quan đến hoạt động xây dựng đội nhóm, kết hợp thực hành các trò chơi gắn kết sức mạnh tập thể cùng hướng đến một mục tiêu chung của tập thể và doanh nghiệp</p> <p>- Sinh viên thảo luận theo nhóm, chọn ra các chủ đề trọng tâm của chương.</p> <p>- SV được thị phạm tổ chức một số trò chơi phổ biến.</p>	<p><i>* Đọc:</i></p> <p>1. Slide bài giảng Chương (1);</p> <p>2. Nghiên cứu trước giáo trình “Lê Hồng Nhật (2018), Lý thuyết trò chơi và ứng dụng trong quản trị - kinh doanh, NXB Thanh niên;”.</p> <p>Chương (1 & 2)</p> <p>3. Đọc tài liệu tham khảo số [4]</p>
1.1.1. Sự hình thành và phát triển					
1.1.2. Một số khái niệm cơ bản					
1.1.3. Đặc trưng vai trò và chức năng của teambuilding					
1.1.4. Phân biệt Teambuilding với các loại hình hoạt náo và trò chơi vận động, trò chơi dân gian...					
1.1.5. Phân loại teambuilding					
1.1.6. Vai trò của hoạt động teambuilding					
1.2. Kết cấu chương trình Team Building					
1.3 Quy trình thực hiện chương trình Team Building					
1.4. Hoạt động teambuilding trong tổ chức sự kiện					
1.4.1. Khái niệm teambuilding trong tổ chức sự kiện					
1.4.2. Các loại hình teambuilding trong tổ chức sự kiện					
1.4.3. Lý thuyết và qui trình tổ chức trò chơi trong sự kiện					
1.5. Hoạt động teambuilding trong du lịch					
1.5.1. Khái niệm teambuilding trong du lịch					
1.5.2. Các loại hình teambuilding trong du lịch					
1.5.3. Lý thuyết và qui trình tổ chức trò chơi trong du lịch					
1.6. Thực hành trò chơi teambuilding					
1.6.1. Các trò chơi dân gian					
1.6.2. Các trò chơi hiện đại					
1.6.3. Các trò chơi vận động					
1.7. Xây dựng ngân hàng trò chơi					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 2: Quy trình tổ chức đội nhóm trong hoạt động teambuilding	5,0	2,0			
2.1. Khái niệm về đội - nhóm				SV cần nắm bắt về quy trình và ý tưởng thành lập đội, nhóm trong hoạt động tổ chức sự kiện hoặc các hoạt động kinh doanh, du lịch	* <i>Đọc:</i> 1. Slide bài giảng Chương (2); 2. Nghiên cứu trước giáo trình [2] Chương (1 & 2)
2.1.1. Đội - nhóm là gì?					
2.1.2. Đặc điểm của đội - nhóm					
2.1.3. Các quy trình làm việc đội - nhóm					
2.2. Những lợi ích từ việc làm việc theo mô hình đội - nhóm					
2.3. Những giải pháp nâng cao hiệu quả làm việc đội - nhóm					
2.4. Quy trình xây dựng đội - nhóm trong hoạt động Teambuilding					
Chương 3: Quy trình tổ chức hoạt động teambuilding trong tổ chức sự kiện thương mại và các hoạt động kinh doanh du lịch	5,0	2,0			
3.1. Xác định mục tiêu				- Sinh viên cần nắm bắt các nguyên tắc cơ bản và quy trình tổ chức trong công việc chuẩn bị và quy trình tổ chức thực hiện ý tưởng. Hoạch định các bước thực hiện.	* <i>Đọc:</i> 1. Slide bài giảng Chương (3); 2. Nghiên cứu trước giáo trình [2] Chương (3 & 4)
3.2. Xác định đặc điểm của đội, nhóm					
3.3. Xác định điều kiện tổ chức					
3.4. Xác định ý tưởng					
3.5. Xây dựng nội dung, kịch bản					
3.6. Hoạch định kế hoạch, tài chính					
3.7. Thực hiện kế hoạch có kiểm soát					
3.8. Nguyên tắc tổ chức teambuilding					
3.9. Tổ chức hoạt động Teambuilding trong du lịch và tổ chức sự kiện					
3.10. Nhận xét, đánh giá kết quả thực hiện					
Chương 4: Thực hành một số trò chơi teambuilding ứng dụng trong tổ chức sự kiện khách hàng	5,0	5,0			
4.1. Kỹ năng chuẩn bị trước khi tổ chức Teambuilding				- Giúp sinh viên rèn	* <i>Đọc:</i>

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
4.1.1. Thu thập thông tin				luyện các kỹ năng hoạt náo và tổ chức các chương trình game cho các mục đích tập thể và doanh nghiệp trong tổ chức sự kiện và hoạt động du lịch. - SV thực hành xây dựng các bước thực hiện kế hoạch. - SV sẽ tự chọn các loại hình trò chơi trên cơ sở lý thuyết cơ bản của từng loại hình tổ chức.	1. Slide bài giảng Chương (4) 2. Nghiên cứu trước giáo trình: <i>Lý thuyết trò chơi và ứng dụng trong quản trị - kinh doanh,</i> Chương (5, 6, 7) 3. Đọc tài liệu tham khảo số [4]
4.1.2. Lên ý tưởng kịch bản					
4.1.3. Xây dựng kịch bản chương trình					
4.1.4. Dự trù kinh phí và lập bảng chiết tính chi phí					
4.1.5. Trình bày và thuyết phục khách hàng					
4.2. Thực hiện chương trình					
4.2.1. Chuẩn bị các công cụ, vật dụng và tài liệu cần thiết					
4.2.2. Một số lưu ý khi chạy chương trình					
4.2.3. Quản lý rủi ro trong tổ chức teambuilding					
4.2.4. Công việc sau khi kết thúc					
4.3. Thử nghiệm 30 trò chơi tập thể trong nhà và ngoài trời					
4.3.1. Trò chơi thi đấu, hội thao					
4.3.2. Trò chơi vận động					
4.3.3. Trò chơi huấn luyện, đào tạo					
4.3.4. Trò chơi biểu diễn, sân khấu					
4.3.5. Trò chơi Outdoor (bãi biển, ngoài sân, ...)					
4.3.6. Trò chơi Indoor (trên xe tham quan, trong hội trường,...)					
Tổng:	20	10			

4.2. Học phân lý thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Bài 1.....					
Bài 2.....					

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

Hình thức thi: (Sáng tạo và vận dụng các dạng trò chơi đội nhóm trên lớp)

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: (Sinh viên thi thực hành thiết kế và tổ chức các trò chơi teambuilding tại các bãi biển hoặc công viên...)

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Brandenburger A.M, Nalebuff B.J (2007), Lý thuyết trò chơi trong kinh doanh, NXB Tri Thức.

6.2. Tài liệu tham khảo:

[2]. A.K. Dixit và B. J. Nalebuff (2007). “ Tư duy chiến lược - Lý thuyết trò chơi thực hành”. NXB Tri Thức.

7. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên GV: Nguyễn Quang Thái

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0912020079 - quangthaidna@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị kinh doanh, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 1 tháng 1 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Duyệt)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

TS. Nguyễn Quang Thái

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**1. Thông tin chung**

- Tên học phần: **KỸ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN**
- Mã học phần: 0101122304
- Số tín chỉ: **3 (2,1,6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: An toàn vệ sinh thực phẩm
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức: giúp sinh viên đạt những yêu cầu:

- Nhận dạng được toàn bộ quy trình, mô tả được mục đích, yêu cầu, tiêu chuẩn các thao tác kỹ thuật trong quy trình chế biến thực phẩm.
- Liệt kê các công việc và yêu cầu kỹ thuật sơ chế, cắt thái, tẩm ướp gia vị, làm chín thực phẩm và trình bày trang trí món ăn.
- Thực hiện được các thao tác kỹ thuật trong quy trình chế biến món ăn.

2.2. Kỹ năng: rèn luyện cho sinh viên:

- Thành thạo trong việc phân loại, lựa chọn và bảo quản nguyên liệu.
- Thực hiện được toàn bộ các thao tác kỹ thuật trong quy trình chế biến món ăn.
- Nắm vững kỹ thuật về các thao tác và tạo được các hình dạng nguyên liệu theo yêu cầu chế biến.
- Có kỹ năng nhận biết và đánh giá chính xác các yêu cầu cảm quan các món ăn theo phương pháp chế biến.

2.3. Thái độ:



- Hình thành cho sinh viên lòng yêu nghề, gắn bó với nghề nghiệp để phát huy tính sáng tạo trên cơ sở tiếp thu văn hóa ẩm thực của dân tộc và kết hợp với văn hóa ẩm thực của thế giới trong thời kỳ hội nhập và phát triển kinh tế.

- Rèn luyện cho sinh viên tinh thần tự chủ về vai trò, trách nhiệm, cũng như thái độ và tác phong làm việc chuyên nghiệp.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Ăn uống là một nhu cầu thiết yếu của con người. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, nhu cầu ăn uống của con người ngày càng cao. Đồng thời với sự phát triển của ngành Du lịch, nhu cầu ăn uống trong xã hội hiện đại đòi hỏi việc kinh ngon về khẩu vị, hấp dẫn về hình thức, cân đối về dinh dưỡng và đảm bảo an toàn thực phẩm, người đầu bếp cần phải có một số kiến thức cơ bản cần thiết.

Học phần kỹ thuật chế biến món ăn cung cấp cho sinh viên những kiến thức chung về quy trình kỹ thuật của quá trình chế biến, những thao tác cơ bản phục vụ quá trình chế biến món ăn, vấn đề thực phẩm, nguyên vật liệu, bảo quản, kỹ thuật sơ chế, cắt thái, tẩm ướp gia vị, làm chín thực phẩm và trình bày trang trí món ăn. Ngoài ra, môn học còn góp phần giải thích các hiện tượng xảy ra trong quá trình chế biến.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức – Phương pháp tổ chức dạy và học

* Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- + Thực hiện đầy đủ các bài tập thực hành.
- + Tham dự kiểm tra giữa học kỳ và dự thi kết thúc học phần.
- + Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

* Phương pháp giảng dạy:

- + Giảng viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector).
- + Giảng viên hướng dẫn sinh viên thực hành các kỹ thuật trong chế biến món ăn

4.2 Nội dung chi tiết

Nội dung chi tiết	Số tiết		

	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã	Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1: Lựa chọn và bảo quản nguyên liệu	4			Giúp sinh viên hiểu được các chỉ tiêu chất lượng nguyên liệu và các phương pháp bảo quản thực phẩm, từ đó vận dụng vào việc lựa chọn và bảo quản nguyên liệu.	Nghiên cứu tài liệu [1], [2] chương 1
1.1. Lựa chọn nguyên liệu					
1.2. Bảo quản nguyên liệu					
Chương 2: Kỹ thuật sơ chế nguyên liệu	4			<ul style="list-style-type: none"> - Giúp sinh viên hiểu rõ các quy trình sơ chế nguyên liệu. - Phân tích được ba yêu cầu cơ bản của kỹ thuật sơ chế nguyên liệu. 	Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 2
2.1. Khái niệm, nội dung, ý nghĩa kỹ thuật sơ chế nguyên liệu					
2.2. Yêu cầu cơ bản của kỹ thuật sơ chế nguyên liệu					
2.3. Phương pháp sơ chế nguyên liệu					
Chương 3: Kỹ thuật cắt thái, tạo hình nguyên	4			- Giúp sinh viên có thể phân tích ba yêu	Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3]

liệu				câu cơ bản của kỹ thuật cắt thái nguyên liệu.	chương 3
3.1. Ý nghĩa và yêu cầu của kỹ thuật cắt thái nguyên liệu				- Vận dụng kiến thức vào thực hành cắt thái, tạo ra các hình dạng theo yêu cầu.	
3.2. Kỹ thuật tạo hình nguyên liệu					
3.3. Các phương pháp trang trí món ăn					
Chương 4: Phối hợp nguyên liệu	4			- Giúp sinh viên hiểu và phân loại những nguyên liệu – gia vị trong món ăn.	Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3], chương 4.
4.1. Phân loại nguyên liệu					
4.2. Khái niệm, ý nghĩa, yêu cầu của phối hợp nguyên liệu				- Vận dụng linh hoạt các nguyên tắc phối hợp nguyên liệu- gia vị vào thực hành chế biến món ăn.	
4.3. Nguyên tắc phối hợp nguyên liệu					
Chương 5: Phương pháp chế biến món ăn	4			- Giúp sinh viên hiểu rõ các nguyên tắc, đặc điểm, yêu cầu kỹ thuật của các phương pháp chế biến món ăn.	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2] chương 5.
5.1. Phương pháp chế biến món ăn dùng nhiệt					
5.2. Phương pháp chế biến món ăn không dùng nhiệt					
Chương 6: Kỹ thuật	6				- Nghiên cứu

chế biến món ăn					tài liệu [1], [2], [3] chương 6.
6.1. Khái niệm chung về món ăn					
6.2. Phân loại món ăn					
6.3. Kỹ thuật chế biến món ăn					
Chương 7: Kỹ thuật trình bày trang trí món ăn	4			Giúp sinh viên hiểu rõ mục đích yêu cầu, các nguyên tắc và phương pháp trình bày trang trí món ăn, trang trí trên bàn tiệc.	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 7.
7.1. Mục đích yêu cầu					
7.2. Nguyên tắc trang trí					
7.3. Phương pháp trình bày trang trí món ăn					
Chương 8: Thực hành Kỹ thuật cắt thái, tạo hình nguyên liệu			3	Thực hành các phương pháp và kỹ thuật cắt thái, tạo hình nguyên liệu	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 3 - Sinh viên thực hành cắt thái, tạo hình nguyên liệu theo hướng dẫn của GV.
8.1. Cắt, thái hải sản (tôm, mực, cá,...)			1		
8.2. Tia hoa rau củ (cà rốt, cà chua, ớt,...)			2		
Chương 9: Thực hành Kỹ thuật chế biến món			12	Thực hành các phương pháp và kỹ thuật chế biến món ăn	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 6, 7 - Sinh viên
9.1. Chả giò			3		
9.2. Gà nấu cà ry			3		

9.3 Russian salad (Sà lát Nga)			3	thực hành chế biến món ăn theo hướng dẫn của GV.
9.4. Cream of chicken soup (Súp kem gà)			3	
Tổng			45	

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập:
20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thực hành theo nhóm các kỹ thuật

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Thực hành theo nhóm menu tiệc tự chọn.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Nguyễn Hữu Thùy (2006), *Giáo trình lý thuyết kỹ thuật chế biến sản phẩm ăn uống*, NXB Hà Nội.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Thanh niên (2005), *Kỹ thuật chế biến món ăn – Cách tiếp cận thực tế*, NXB Hà Nội.

[3]. Nguyễn Thị Tuyết (2005), *Giáo trình Thương phẩm hàng thực phẩm*, NXB Hà Nội.

7. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên GV: Trần Thị Ngọc Huỳnh

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu

- Địa chỉ liên hệ: Số 01, Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0906626526 – huynh.mar@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị du lịch – nhà hàng – khách sạn.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 1 năm 2018

**HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)**

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

TRẦN THỊ NGỌC HUỲNH

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN/MÔN HỌC
HỌC PHẦN: KỸ THUẬT PHA CHẾ ĐỒ UỐNG

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **KỸ THUẬT PHA CHẾ ĐỒ UỐNG**
- Mã học phần: 0101122324
- Số tín chỉ: **2(1,1,4)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Kỹ năng giao tiếp nâng cao, Kỹ năng phục vụ cơ bản trong nhà hàng; Kiến thức và kỹ năng phục vụ đồ uống.
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- **Kiến thức:** Sinh viên biết cách sử dụng các trang thiết bị trong quầy Bar; hiểu những kiến thức cơ bản về kỹ thuật pha chế đồ uống.

- **Kỹ năng:**

Giúp cho sinh viên vận hành những kiến thức cơ bản về kỹ thuật pha chế đồ uống để có thể thực hành pha chế và phục vụ đồ uống cơ bản.

Giúp cho sinh viên có kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức công việc và kỹ năng sáng tạo.

- **Thái độ:** Hình thành cho sinh viên ý thức học tập nghiêm túc, giúp sinh viên yêu nghề, rèn luyện cho sinh viên có phẩm chất đạo đức tốt, phong cách và thái độ phục vụ văn minh, lịch sự nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học Kỹ thuật pha chế nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về kỹ thuật pha chế. Sinh viên hiểu được khái niệm, phân biệt được các loại hình bar trong

khách sạn, tổ chức lao động và phục vụ trong bộ phận Bar. Sinh viên biết cách tổ chức, sắp xếp quầy Bar. Sinh viên biết được sự đa dạng của các loại, nguồn gốc đồ uống trong thực tế hiện nay, hiểu được các nguyên tắc, yêu cầu trong pha chế đồ uống, biết vận dụng các phương pháp pha chế vào hoạt động thực hành của môn học và biết các kỹ thuật pha chế đồ uống.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức - Phương pháp tổ chức dạy và học

Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau:

- Môn học này được tiến hành bằng cách giảng lý thuyết trên lớp và kết hợp thực hành tại phòng thực hành nhà hàng.

4.2 Phương tiện dạy và học

- Máy chiếu, bảng đứng, giấy (A0, A4, A5, ...), giấy màu, kéo, bút lông màu,...
- Phòng học lý thuyết, phòng thực hành nhà hàng, bar, các nguyên liệu thực hành.

4.3 Nội dung chi tiết:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Bài tập, thảo luận	Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
CHƯƠNG 1: TỔ CHỨC LAO ĐỘNG VÀ PHỤC VỤ TRONG BỘ PHẬN BAR	04				

<p>1.1. CÁC LOẠI BAR TRONG KHÁCH SẠN</p> <p>1.1.1.Khái niệm</p> <p>1.1.2.Các loại Bar trong khách sạn</p> <p>1.1.3.Thời gian hoạt động của Bar</p> <p>1.2. TỔ CHỨC LAO ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BAR</p> <p>1.2.1.Sơ đồ tổ chức bộ máy và chức năng nhiệm vụ của từng chức danh</p> <p>1.2.2.Đặc điểm của lao động, yêu cầu và quy định đối với nhân viên phục vụ Bar</p> <p>1.2.3.Mối quan hệ của bộ phận Bar với các bộ phận khác trong khách sạn.</p> <p>1.3.TỔ CHỨC QUI TRÌNH PHỤC VỤ TRONG BỘ PHẬN BAR</p> <p>1.3.1.Quy trình mở cửa</p> <p>1.3.2.Quy trình phục vụ khách</p>				<p>- Giúp sinh viên hiểu được khái niệm, phân biệt được các loại hình bar trong khách sạn.</p> <p>- Mô tả được quy trình các bước phục vụ khách.</p>	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 1.</p>
--	--	--	--	--	---

1.3.3. Quy trình đóng cửa					
CHƯƠNG 2: CÁC TRẠNG THIẾT BỊ DỤNG CỤ VÀ VỆ SINH TRONG PHỤC VỤ BAR	04				
<p>2.1. NGUYÊN TẮC BÀI TRÍ, SẮP ĐẶT QUẦY BAR</p> <p>2.1.1. Nguyên tắc thiết kế</p> <p>2.1.2. Bài trí sắp đặt quầy Bar</p> <p>2.1.3. Bài trí phòng phục vụ khách tại Bar</p> <p>2.1.4. Sắp đặt các hệ thống khác:</p> <p>2.2. CÁC TRẠNG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ TRONG QUẦY BAR</p> <p>2.2.1. Phân loại, cách sử dụng và bảo quản đồ gỗ</p> <p>2.2.2. Phân loại, cách sử dụng và bảo quản đồ vải</p> <p>2.2.3. Phân loại, cách sử dụng và bảo quản đồ sành sứ, thủy tinh</p>				<p>Sau khi học xong, sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biết cách tổ chức, sắp xếp quầy Bar. - Biết rõ tên, công dụng, cách sử dụng và bảo quản các thiết bị bar. - Vệ sinh trong bộ phận Bar một cách có hiệu quả và an toàn. - Rèn luyện đức tính cẩn thận, ngăn nắp và vệ sinh trong công việc. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 2.</p>

<p>2.2.4. Phân loại, cách sử dụng và bảo quản đồ kim loại.</p> <p>2.2.5. Phân loại, cách sử dụng và bảo quản các loại máy và đồ điện.</p> <p>2.3. VỆ SINH TRONG VÀ NGOÀI PHÒNG BAR</p> <p>2.3.1. Vệ sinh quầy Bar</p> <p>2.3.2. Vệ sinh dụng cụ và đồ uống</p> <p>2.3.3. Vệ sinh trong pha chế đồ uống</p>					
<p>CHƯƠNG 3: KỸ THUẬT PHA CHẾ ĐỒ UỐNG</p>	07		15		
<p>3.1. KHÁI NIỆM VỀ ĐỒ UỐNG PHA CHẾ</p> <p>3.1.1. Khái niệm chung về đồ uống</p> <p>3.1.2 Rượu pha chế (Cocktail)</p> <p>3.1.3. Phân loại đồ uống pha chế</p>				<p>Sau khi học xong, sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biết sự đa dạng của các loại, gốc đồ uống trong thực tế hiện nay. - Hiểu được các nguyên tắc, yêu cầu trong pha chế đồ uống. - Biết vận dụng các phương pháp pha chế 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 3 và thực hành theo hướng dẫn giảng viên.</p>

<p>3.2.NHỮNG YÊU CẦU KHI LÀM ĐỒ UỐNG PHA CHẾ</p> <p>3.2.1. Nguyên tắc pha chế</p> <p>3.2.2. Đơn vị đo lường</p> <p>3.2.3. Yêu cầu về nguyên liệu</p> <p>3.2.3.1.Nguyên liệu cơ bản</p> <p>3.2.3.2.Nguyên liệu phụ</p> <p>3.2.3.3.Phụ gia màu và hương vị</p> <p>3.2.4.Nghệ thuật trang trí Cocktail</p> <p>3.2.4.1.Dụng cụ chuyên dùng trang trí</p> <p>3.2.4.2.Nguyên vật liệu dùng trong trang trí</p> <p>3.2.4.3.Phương pháp trang trí.</p> <p>3.3.KỸ THUẬT PHA CHẾ ĐỒ UỐNG</p> <p>3.3.1.Trình tự các bước tiến hành pha chế</p> <p>3.3.2.Phương pháp pha chế đồ uống</p>				<p>vào hoạt động thực hành của môn học.</p>	
--	--	--	--	---	--



3.3.2.1.Phương pháp pha trực tiếp (Build)					
3.3.2.2.Phương pháp khuấy (dùng ly trộn-Mixing Glass)					
3.3.2.3.Phương pháp lắc hay xóc (Shaking)					
3.3.2.4.Phương pháp trộn (dùng máy xay-Blender)					
3.3.2.5.Phương pháp pha rượu nhiều màu-đổ rượu tầng (Buiding)					
3.3.3.Kỹ thuật pha chế và phục vụ đồ uống					
3.3.3.1.Kỹ thuật pha chế nước quả					
3.3.3.2.Kỹ thuật pha trà					
3.3.3.3.Kỹ thuật pha cà phê					
3.3.3.4.Kỹ thuật pha Cocktail					
Tổng	15	0	15		

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Thực hành pha chế.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc

[1]. Hoàng Văn (Thiên Kim) (2001), *Nghệ thuật pha chế 460 loại rượu cocktail*, NXB Phụ Nữ.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Kim Nguyệt (2015), *Bí quyết pha chế các loại rượu cocktail trái cây*, NXB Phụ Nữ.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

**(DUYẾT)
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



★ **TS. Yú Văn Đông**

TS. Phùng Đức Vinh

NGUYỄN THỊ NHƯ TUYẾT

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **Luật Du Lịch**
- Mã học phần: 0101120557
- Số tín chỉ: 2 (2,0,4)
- Học phần tiên quyết/học trước: Pháp luật đại cương
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức:

- + Hiểu được các phạm trù khái niệm, những điểm đặc trưng, các thuật ngữ pháp lý cơ bản liên quan đến pháp luật du lịch. Thấy rõ sự cần thiết phải điều chỉnh bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch ở Việt Nam.
- + Nắm được những kiến thức cơ bản về quy định pháp luật điều chỉnh hoạt động du lịch ở Việt Nam như quy định cụ thể về tài nguyên du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, khách du lịch và hướng dẫn viên du lịch.
- + Nắm rõ các quy định cụ thể về kinh doanh dịch vụ du lịch: chủ thể kinh doanh, điều kiện hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch, quyền và nghĩa vụ của các chủ thể kinh doanh dịch vụ du lịch.
- + Nắm được các quy định của pháp luật về hợp đồng nói chung và hợp đồng trong lĩnh vực du lịch nói riêng.
- + Hiểu rõ đâu là hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực du lịch. Hiểu về tranh chấp và giải quyết tranh chấp phát sinh từ hoạt động du lịch.

- Kỹ năng:

- + Vận dụng kiến thức đã học vào giải quyết các tình huống pháp lý do Giảng viên cung cấp hoặc lấy từ đời sống thực tế.
- + Biết cách thức thành lập, hoạt động và quản lý một doanh nghiệp để hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch. Có thể đọc hiểu và có khả năng soạn thảo hợp đồng trong hoạt động du lịch, xác định được các hành vi vi phạm trong lĩnh vực du lịch, từ đó biết cách quản lý và hành xử trong du lịch một cách đúng luật.

- Thái độ:

- + Tôn trọng và thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật để đảm bảo quyền lợi của nhà nước, của doanh nghiệp du lịch, khách du lịch đối với hoạt động du lịch.
- + Có ý thức tự giác chấp hành pháp luật của Nhà nước, tôn trọng pháp luật, rèn luyện tác phong sống và làm việc theo pháp luật.
- + Biết lựa chọn hành vi và khẳng định sự tự chủ của mình trong các quan hệ xã hội, trong lao động và trong cuộc sống hàng ngày phù hợp với pháp luật.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Chương trình môn học Luật Du lịch nhằm cung cấp cho sinh viên chuyên ngành du lịch những kiến thức rất cơ quan liên quan đến hoạt động du lịch ở Việt Nam như: những quy định của pháp luật về hoạt động du lịch ở Việt Nam (như quy định cụ thể về tài nguyên du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, khách du lịch, hướng dẫn viên du lịch); chủ thể kinh doanh dịch vụ du lịch, điều kiện, thủ tục kinh doanh dịch vụ du lịch theo quy định của Luật du lịch và pháp luật có liên quan; pháp luật về hợp đồng và hợp đồng trong hoạt động du lịch (nội dung, hình thức, hiệu lực, cách thức soạn thảo...); giải quyết tranh chấp phát sinh trong hoạt động du lịch.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
CHƯƠNG 1: HOẠT ĐỘNG DU LỊCH VÀ ĐIỀU CHỈNH BẰNG PHÁP LUẬT ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG DU LỊCH	6				
1.1. Khái quát về du lịch và hoạt động du lịch				- Sinh viên hiểu cơ bản khái niệm du lịch và hoạt động du lịch. Hiểu rõ tính chất và các nguyên tắc phát triển du lịch ở Việt Nam.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]
1.1.1. Khái niệm du lịch					
1.1.2. Khái niệm hoạt động du lịch					
1.1.3. Tính chất của du lịch					
1.1.4. Nguyên tắc phát triển du lịch					
1.2. Các chủ thể tham gia vào hoạt động du lịch				- Biết được các chủ thể nào tham gia vào hoạt động du lịch và vai trò của các chủ thể đó.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2] +Tài liệu [3]
1.3. Điều chỉnh bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch				-Thấy rõ sự cần thiết phải điều chỉnh bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch và nguồn luật điều chỉnh hoạt động du lịch ở VN hiện	

			nay.	
1.4. Quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch			-Biết được các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và nội dung quản lý nhà nước về du lịch.	
CHƯƠNG 2: QUY CHẾ PHÁP LÝ VỀ KHU DU LỊCH, ĐIỂM DU LỊCH, TUYẾN DU LỊCH, ĐÔ THỊ DU LỊCH, KHÁCH DU LỊCH VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH	9			
2.1. Tài nguyên du lịch			-Hiểu rõ Khái niệm tài nguyên du lịch, hoạt động điều tra tài nguyên du lịch. Nguyên tắc bảo vệ, tôn tạo và phát triển tài nguyên du lịch và Các loại tài nguyên du lịch.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2]
2.2. Khu du lịch			- Hiểu rõ khái niệm và căn cứ, cơ sở cho việc xếp hạng khu du lịch. Hồ sơ đề nghị công nhận và thẩm quyền công nhận khu du lịch.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2]
2.3. Điểm du lịch			- Hiểu rõ khái niệm và căn cứ, cơ sở cho việc xếp hạng điểm du lịch. Hồ sơ đề nghị công nhận và thẩm quyền công nhận điểm du lịch.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2]
2.4. Khách du lịch			-Hiểu rõ Khái niệm khách du lịch, các quyền và nghĩa vụ pháp lý cơ bản của họ	
2.5. Hướng dẫn viên du lịch			-Hiểu rõ khái niệm, điều kiện để được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế, điều kiện để hành nghề hướng dẫn viên du lịch, quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên. - Nhận thấy ưu và nhược điểm của nghề hướng dẫn viên cũng như thấy được vai trò của nhà nước trong	

				việc quản lý và phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch ở Việt Nam.	
CHƯƠNG 3: QUY CHẾ PHÁP LÝ VỀ KINH DOANH DU LỊCH	6				
3.1. Kinh doanh dịch vụ lữ hành				-Hiểu rõ khái niệm, phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành. -Nắm rõ hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành. -Hiểu về kinh doanh đại lý lữ hành và phân biệt với kinh doanh dịch vụ lữ hành.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2] +Tài liệu [3]
3.2. Kinh doanh vận tải khách du lịch				-Hiểu về các loại hình vận tải du lịch ở Việt Nam và nắm rõ điều kiện để chủ thể hoạt động kinh doanh vận tải khách du lịch.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2] +Tài liệu [3]
3.3. Kinh doanh lưu trú du lịch				-Nắm rõ các loại cơ sở lưu trú du lịch và điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch đối với mỗi loại hình cơ sở lưu trú khác nhau.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2] +Tài liệu [3]
3.4. Kinh doanh dịch vụ du lịch khác				-Hiểu rõ điều kiện kinh doanh dịch vụ du lịch khác như: dịch vụ ăn uống, dịch vụ mua sắm, dịch vụ thể thao, vui chơi, giải trí...	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2] +Tài liệu [3]
CHƯƠNG 4: HỢP ĐỒNG TRONG LĨNH VỰC DU LỊCH	6				
4.1. Khái quát chung về hợp đồng				-Nắm được những vấn đề pháp lý cơ bản về hợp đồng như khái niệm, hình thức, nội dung, hiệu lực, giao kết, thực hiện hợp đồng và chế tài khi xảy ra vi phạm hợp đồng.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2] +Tài liệu [3] +Tài liệu [8]
4.2. Hợp đồng trong lĩnh vực du lịch				-Hiểu được một số điểm đặc thù về hợp đồng trong lĩnh vực du	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]

			<p>lich, những nội dung cần thỏa thuận khi ký kết hợp đồng, quyền và nghĩa vụ pháp lý cụ thể của các bên trong quan hệ hợp đồng lữ hành, hợp đồng đại lý lữ hành.</p> <p>-Có thể soạn thảo được hợp đồng trong hoạt động du lịch.</p>	<p>+Tài liệu [2] +Tài liệu [3] +Tài liệu [7] +Tài liệu [8]</p>
4.3. Một số quy định về hợp đồng lao động			<p>-Hiểu rõ về khái niệm, các loại hợp đồng lao động, nội dung và hình thức của hợp đồng lao động, các trường hợp đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động theo quy định của pháp luật lao động.</p>	<p>-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [9]</p>
CHƯƠNG 5: XỬ LÝ VI PHẠM VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP PHÁT SINH TỪ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH	3			
5.1. Xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch			<p>-Hiểu rõ thế nào là vi phạm hành chính. -Nắm được các hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch và mức phạt cụ thể.</p>	<p>-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [4]</p>
5.2. Tranh chấp và phương thức giải quyết tranh chấp phát sinh từ hoạt động du lịch			<p>-Hiểu rõ về khái niệm tranh chấp phát sinh từ hoạt động du lịch, đặc điểm của tranh chấp phát sinh từ hoạt động du lịch -Nắm được những phương thức giải quyết tranh chấp cơ bản, ưu nhược điểm của từng phương thức và cách thức vận dụng khi giải quyết tranh chấp.</p>	<p>-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [10] +Tài liệu [11]</p>
TỔNG	30			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

Căn cứ đánh giá:

- Tham gia lớp học
- Mức độ tích cực tương tác với Giảng viên trong giờ học
- Tham gia Bài tập nhóm, thuyết trình

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

Căn cứ đánh giá:

- Bài thi giữa kỳ được tổ chức trong quá trình học.
- Hình thức thi: Tự luận. Thời gian: 60 phút. Được sử dụng tài liệu.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

- Bài thi kết thúc học phần do Viện tổ chức
- Hình thức thi: Tự luận. Thời gian: 60 phút. Được sử dụng tài liệu.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

1. Luật du lịch 2017
2. Nghị định 168/2017/NĐ-CP hướng dẫn thi hành Luật du lịch 2017.
3. Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL hướng dẫn chi tiết một số điều của Luật Du lịch
4. Nghị định 16/2012/NĐ-CP về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch.

6.2. Tài liệu tham khảo:

6. Hiến pháp nước CHXHCNVN năm 2013
7. Luật doanh nghiệp 2014
8. Bộ Luật dân sự 2015
9. Bộ luật Lao động 2012
10. Bộ luật tố tụng dân sự 2015
11. Luật trọng tài thương mại

6.3. Các website

12. Cổng thông tin Chính phủ nước CHXHCNVN (để tìm các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến bài học): vanban.chinhphu.vn

13. Website của Bộ Văn hóa Thể thao Du Lịch: www.bvhttdl.gov.vn

7. Thông tin về giảng viên

Giảng viên	Nguyễn Thị Diễm Hương
Ngày sinh	15/6/1981
Học vị	Thạc sĩ luật
Hướng nghiên cứu chính	Luật Kinh tế
Điện thoại	0983 162 621

Email	diemhuong81.law@gmail.com
Địa chỉ liên hệ	Trường ĐH Bà Rịa – Vũng Tàu – 80 Trương Công Định, Phường 3, Tp. Vũng Tàu, BR-VT.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

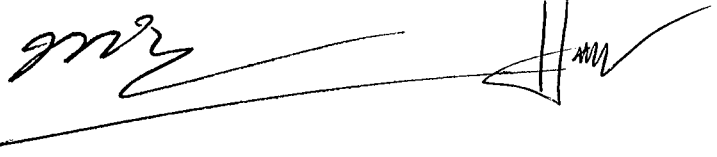
HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(DUYỆT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Phùng Đức Vinh

Nguyễn Thị Diễm Hương

TS. Vũ Văn Đông

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ**
- Mã học phần: 0101122403
- Số tín chỉ: 3 (3,0,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Tổng quan du lịch và khách sạn.
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức:
 - + Nắm được vị trí, vai trò, trách nhiệm, nội quy và quy trình nghiệp vụ của bộ phận phòng;
 - + Giải thích được những công việc cần chuẩn bị cho ca làm việc như chuẩn bị điện mạo cá nhân, tác phong, thái độ, chuẩn bị xe đẩy;
 - + Hiểu được tính năng, công dụng và cách sử dụng các loại hóa chất, thiết bị, máy móc và dụng cụ dùng trong công tác vệ sinh phòng khách;
 - + Hiểu được tâm lý khách hàng;
 - + Hiểu được quy trình bàn giao vào cuối ca làm việc.
- Kỹ năng:
 - + Kể tên và trình bày được các nguyên tắc sử dụng các thiết bị, máy móc, dụng cụ và hóa chất vệ sinh;
 - + Trình bày được các quy tắc vệ sinh phòng khách;
 - + Trình bày được các quy tắc vệ sinh các khu vực chung;

- + Nắm được các tiêu chuẩn và quy trình cung cấp các dịch vụ tại phòng: dịch vụ giặt ủi, dịch vụ minibar và các dịch vụ khác;
- + Trình bày được các nguyên tắc đảm bảo an toàn, an ninh phòng ngủ khách sạn.
- + Biết cách chăm sóc khách và xử lý phàn nàn của khách.
- Thái độ:
 - + Rèn luyện cho sinh viên lòng yêu nghề, tính cẩn thận, chu đáo và các tư thế tác phong chuyên nghiệp trong nghiệp vụ lưu trú.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học Lý thuyết Nghiệp vụ Lưu trú nội dung bao gồm 10 chương. Cung cấp các lý thuyết liên quan đến vị trí, vai trò, trách nhiệm và nội quy của bộ phận phòng, Chuẩn bị vào ca làm việc, Quy trình vệ sinh phòng, Sử dụng điện thoại, Quy trình vệ sinh các khu vực chung, Cung cấp các dịch vụ bổ sung, Quy trình xử lý tài sản thất lạc và tìm thấy, Kiểm soát an toàn, an ninh bộ phận phòng, Giao tiếp với khách, Kết thúc ca làm việc.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức – Phương pháp tổ chức dạy và học

Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau:

- Môn học này được tiến hành bằng cách giảng lý thuyết trên lớp.

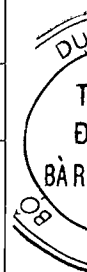
4.2 Phương tiện dạy và học

- Máy chiếu, bảng đứng, giấy (A0, A4, A5,...), giấy màu, kéo, bút lông màu, ...
- Phòng học lý thuyết.

4.3 Nội dung chi tiết:

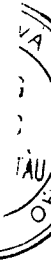
Nội dung chi tiết	Số tiết			Nhiệm vụ
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực	
	Lý	Bài		

	thuyết	tập, thảo luận	hành, điền dã	Mục tiêu cụ thể	cụ thể của sinh viên
CHƯƠNG 1: VỊ TRÍ, VAI TRÒ, TRÁCH NHIỆM VÀ NỘI QUY CỦA BỘ PHẬN PHÒNG					
1.1.Vị trí của bộ phận phòng 1.2.Vai trò của bộ phận phòng 1.3.Trách nhiệm của bộ phận phòng 1.4.Nội quy làm việc của bộ phận phòng.	03			Giúp sinh viên biết được: - Vị trí, vai trò và trách nhiệm của bộ phận phòng; - Nội quy làm việc của bộ phận phòng.	Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 1.
CHƯƠNG 2: CHUẨN BỊ VÀO CA LÀM VIỆC					
2.1.Chuẩn bị diện mạo cá nhân 2.1.1. Tầm quan trọng của việc vệ sinh cá nhân 2.1.2. Nội dung liên quan vệ sinh cá nhân. 2.2.Họp đầu ca làm việc 2.3.Nhận bản báo cáo tình trạng phòng 2.3.1. Nhận bản phân công công việc 2.3.2.Thủ tục nhận chia khóa và máy bộ đàm	06			Sau khi học xong, sinh viên: - Thực hiện đúng các yêu cầu, các quy định về diện mạo cá nhân trước khi bắt đầu ca làm việc; - Liệt kê được các loại hàng vải, đồ dùng, hóa chất, dụng cụ vệ sinh; - Sắp xếp sử dụng được xe đẩy phục vụ cho công việc vệ sinh phòng;	Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 2.



<p>2.4. Vệ sinh và sắp xếp xe đẩy</p> <p>2.4.1.Đặc điểm và chức năng của xe đẩy</p> <p>2.4.2.Các chủng loại đồ dùng trên xe đẩy</p> <p>2.4.3.Cách chuẩn bị xe đẩy</p> <p>2.4.4.Các nguyên tắc khi sử dụng xe đẩy</p> <p>2.4.5.Quy trình vệ sinh xe đẩy.</p>				<p>- Tiếp thu đầy đủ các kiến thức của bài học để áp dụng vào thực tế.</p>	
CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH VỆ SINH PHÒNG					
<p>3.1.Quy trình vệ sinh phòng</p> <p>3.1.1.Quy trình vào phòng</p> <p>3.1.2.Dọn vệ sinh cơ bản</p> <p>3.1.3. Thay vải trải giường</p> <p>3.1.4. Lau bụi phòng ngủ</p> <p>3.1.5. Bổ sung đồ dùng và hàng minibar</p> <p>3.1.6.Vệ sinh phòng tắm</p> <p>3.1.7. Vệ sinh sàn phòng</p> <p>3.1.8.Kiểm tra phòng</p> <p>3.1.9.Ghi biên bản, khóa cửa.</p> <p>3.2.Các quy trình khác</p>	10			<p>Sau khi học xong, sinh viên hiểu và thực hành được quy trình vệ sinh phòng: khách vừa trả, khách đang lưu trú, khách VIP, phòng trống và cung cấp dịch vụ chỉnh trang phòng buổi tối.</p>	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 3.</p>

3.2.1. Quy trình chuyển đổi phòng					
3.2.2. Quy trình phục vụ khách quan trọng (VIP)					
3.2.3. Quy trình chuẩn bị phòng trống sạch					
3.2.4. Dịch vụ chỉnh trang phòng buổi tối (turndown service).					
3.2.5. Phục vụ phòng DND					
CHƯƠNG 4: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI					
4.1. Trả lời điện thoại	02		05	- Sinh viên có khả năng trả lời, chuyển và thực hiện các cuộc gọi theo tiêu chuẩn của khách sạn.	Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 4.
4.2. Chuyển cuộc gọi					
4.3. Ghi lại lời nhắn					
CHƯƠNG 5: QUY TRÌNH VỆ SINH CÁC KHU VỰC CHUNG	06				
5.1. Các khu vực chung				Giúp sinh viên:	Sinh viên
5.2. Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị, hóa chất vệ sinh				- Liệt kê được các khu vực chung cần vệ sinh thường xuyên;	đọc trước tài liệu [1] chương 5.
5.3. Vệ sinh các khu vực chung				- Xác định được các bộ dụng cụ và hóa chất vệ sinh;	
5.3.1. Khu vực tiền sảnh					
5.3.2. Khu vực hành lang, lối đi					



<p>5.3.3.Vệ sinh thang máy, thanh bộ</p> <p>5.3.4.Vệ sinh nhà vệ sinh công cộng.</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đúng các bước vệ sinh từng khu vực; - Hình thành thói quen làm việc có trách nhiệm, cẩn thận, tỉ mỉ, chu đáo. 	
<p>CHƯƠNG 6: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BỔ SUNG</p>	06			
<p>6.1.Dịch vụ minibar</p> <p>6.1.1.Tầm quan trọng của dịch vụ cung cấp minibar</p> <p>6.1.2.Các trang thiết bị, dụng cụ, đồ dùng, hàng hóa</p> <p>6.1.3.Tiêu chuẩn của các loại hàng hóa</p> <p>6.1.4.Quy trình thực hiện dịch vụ minibar</p> <p>6.2.Dịch vụ giặt ủi</p> <p>6.2.1.Tầm quan trọng của dịch vụ giặt ủi</p> <p>6.2.2.Các trang thiết bị</p> <p>6.2.3.Quy trình giặt đồ của khách</p> <p>6.2.4.Quy trình giặt đồ vải của khách sạn</p> <p>6.3.Các dịch vụ khác</p>			<p>Sau khi học xong, sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giải thích được tầm quan trọng của việc cung cấp các dịch vụ bổ sung; - Liệt kê được các loại thiết bị, dụng cụ, đồ dùng, hàng hóa trang bị cho dịch vụ bổ sung; - Thực hiện chính xác các dịch vụ bổ sung theo yêu cầu của khách; - Hình thành thói quen làm việc có trách nhiệm, ghi chép một cách cẩn thận, chu đáo. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 6.</p>

<p>6.3.1.Dịch vụ trông, giữ trẻ</p> <p>6.3.2.Dịch vụ chăm sóc thú cưng</p> <p>6.3.3.Dịch vụ trang trí hoa</p> <p>6.3.4.Dịch vụ trang trí phòng tân hôn</p> <p>6.3.5.Dịch vụ trang trí phòng sinh nhật</p> <p>6.3.6.Dịch vụ cho thuê đồ dùng.</p>					
<p>CHƯƠNG 7: QUY TRÌNH XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC VÀ TÌM THẤY (LOST & FOUND)</p> <p>7.1 Tầm quan trọng của quy trình L&F trong kinh doanh khách sạn</p> <p>7.2 Tiến trình công việc</p> <p>7.2.1 Các khu vực cần kiểm tra</p> <p>7.2.2 Quy trình xử lý</p> <p>7.2.3 Xử lý tài sản vô thừa nhận</p>	03			<p>Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biết được tầm quan trọng của quy trình L&F trong kinh doanh khách sạn; - Biết được quy trình xử lý tài sản vô thừa nhận. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 7.</p>
<p>CHƯƠNG 8: KIỂM SOÁT AN TOÀN, AN NINH BỘ PHẬN PHÒNG</p>	03				
<p>8.1.Khái niệm an toàn, an ninh</p>				<p>Sau khi học xong, sinh viên:</p>	<p>Sinh viên đọc trước</p>



<p>8.2.Nguyên tắc, nội quy làm việc an toàn</p> <p>8.3.An toàn, an ninh phòng ở khách sạn</p> <p>8.4.Phòng cháy chữa cháy</p> <p>8.5.Xử lý các tình huống đặc biệt</p> <p>8.5.1.Khách yêu cầu mở cửa giúp</p> <p>8.5.2.Khách treo chìa khóa ngoài ổ khóa</p> <p>8.5.3.Phát hiện khách bị ngã trong phòng</p> <p>8.5.4.Phát hiện khách chết trong phòng.</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày được khái niệm an toàn an ninh trong bộ phận phòng; - Giải thích được tầm quan trọng của công tác an toàn, an ninh khách sạn; - Trình bày được nguyên nhân gây mất an toàn, an ninh; - Kiểm soát được các trang thiết bị an toàn, an ninh bộ phận phòng; - Hình thành thói quen làm việc có trách nhiệm, cẩn thận, chu đáo. 	<p>tài liệu [1] chương 8.</p>
CHƯƠNG 9: GIAO TIẾP VỚI KHÁCH	02	02			
<p>9.1. Chăm sóc khách và khách hàng</p> <p>9.2. Xử lý phàn nàn của khách.</p>				<p>Sinh viên có khả năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiểu và trả lời, quan tâm đến nhu cầu, tính cách của khách; - Biết cách xử lý phàn nàn của khách. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 9.</p>
CHƯƠNG 10: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC	02				

RUC
 :A
 RIA-1

10.1. Tầm quan trọng khi kết thúc ca làm việc				Sinh viên có khả năng:	Sinh viên
10.2. Quy trình kết thúc ca làm việc.				- Dọn vệ sinh, chuẩn bị và cất thiết bị phòng, các công cụ và dụng cụ dọn vệ sinh cho ca làm việc tiếp theo theo cách chuyên nghiệp và vệ sinh;	đọc trước tài liệu [1] chương 10.
				- Báo cáo lại những thông tin cần thiết cho người phụ trách trực tiếp của mình;	
				- Bàn giao và ký nhận bàn giao.	
Tổng	43	2	0		

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1 Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần, thái độ học tập: 20% số điểm

5.2 Điểm thi giữa học phần: 20% số điểm. Hình thức thi: tự luận/trắc nghiệm/thuyết trình... do giảng viên quyết định.

5.3 Điểm thi kết thúc học phần: 60% số điểm. Hình thức thi: tự luận/trắc nghiệm/thuyết trình... do giảng viên quyết định.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc

[1]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam - Nghiệp vụ buồng*;

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Vũ Thị Bích Phượng, Phan Mai Thu Thảo (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng*, NXB Hà Nội.

7. Thông tin giảng viên:

- Họ và tên: Nguyễn Thị Như Tuyết

- Ngày sinh: 05/3/1985

- Học hàm, học vị: Thạc sỹ

- Địa chỉ liên hệ: Viện Du lịch – Điều dưỡng, Trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, Điện thoại: 0938 626 642.

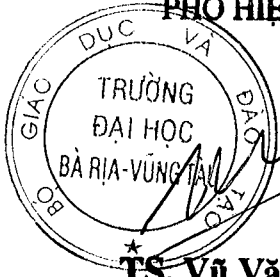
Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

(DUYẾT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

NGUYỄN THỊ NHƯ TUYẾT

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG**
- Mã học phần: 0101122303
- Số tín chỉ: 03 (3,0,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Tổng quan du lịch – khách sạn
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức:

- Nắm được cơ cấu tổ chức trong kinh doanh nhà hàng.
- phân biệt được các loại nhà hàng và mô hình, cách thức tổ chức của từng loại.
- Nắm được các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Nhận biết được đặc điểm, công dụng của các trang thiết bị trong nhà hàng và cách thức sử dụng chúng.
- Hiểu được các quy định đối với nhân viên phục vụ nhà hàng.
- Nắm được những đặc điểm giống và khác nhau của từng loại tiệc.
- Hiểu rõ quy trình tổ chức và các công tác chuẩn bị cho từng loại tiệc.
- Nắm được các kỹ năng cơ bản trong phục vụ các loại tiệc phổ biến hiện nay

2.2. Kỹ năng:

- Biết cách lên kế hoạch phục vụ nhà hàng sao cho đáp ứng các yêu cầu về đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Biết cách chuẩn bị các trang thiết bị sao cho đúng, đủ, phù hợp nhất với từng loại tiệc, từng cách thức phục vụ.

- Vận dụng kiến thức để có thể tự hoàn thiện về phong cách phục vụ, giải quyết các tình huống phát sinh bất ngờ và tự tin giao tiếp với khách hàng.

2.3. Thái độ:

- Sinh viên có cái nhìn đúng về tầm quan trọng của việc đảm bảo được các tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm trong nhà hàng. Tích cực hơn trong việc bảo vệ tốt các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.
- chủ động, nghiêm túc trong việc thực hành các thao tác phục vụ cơ bản của từng loại tiệc, từ đó rút ra được kinh nghiệm bản thân để phục vụ cho công việc tương lai.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần trang bị cho sinh viên tổng quan về kinh doanh nhà hàng. Hiểu được tầm quan trọng trong việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và các trang thiết bị trong nhà hàng. Rèn luyện cho sinh viên thói quen giữ vệ sinh cá nhân và phong cách phục vụ chuyên nghiệp. Giới thiệu cho sinh viên nắm được các kỹ năng, kỹ thuật phục vụ nhà hàng.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp			
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
Chương 1. Kinh doanh nhà hàng	3	3	Nắm được các khái niệm, cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của từng	-Nghiên cứu trước:
1.1 Khái niệm nhà hàng				
1.2 Phân loại nhà hàng				

1.3 Sơ đồ tổ chức lao động trong nhà hàng				bộ phận trong nhà hàng	+Tài liệu [1][2]: nội dung chương 1. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 2
Chương 2. Vệ sinh an toàn thực phẩm và các trang thiết bị trong nhà hàng	6	3		<ul style="list-style-type: none"> - Sinh viên nắm được kiến thức cơ bản trong việc bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm - nhận biết được các loại thiết bị và công dụng của chúng 	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 2. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 3.
2.1 Giữ vệ sinh cá nhân					
2.2 Chăm sóc bên ngoài					
2.3 Tiêu chuẩn vệ sinh trong việc lưu trữ thực phẩm					
2.4 Các tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải					
2.5 Duy trì môi trường làm việc an toàn và an ninh					
2.6 Vệ sinh nhà hàng và các trang thiết bị trong nhà hàng					
Chương 3. Nhân viên phục vụ nhà hàng	6	3		- Hiểu rõ được các phẩm chất, quy định đối với nhân viên phục vụ	-Nghiên cứu trước:
3.1 Khái niệm nhân viên phục vụ					

3.2 Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ				- Nắm được kiến thức về sản phẩm trong nhà hàng, cách thức chăm sóc khách hàng	+Tài liệu [1][2]: nội dung chương 3. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 4.
3.3 Phẩm chất của nhân viên phục vụ					
3.4 Phong cách phục vụ chuyên nghiệp					
3.5 Phát triển kiến thức về sản phẩm					
3.6 Chăm sóc khách hàng					
3.7 Một số điểm lưu ý trong giao tiếp					
Chương 4. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng	12	9			
4.1 Chuẩn bị phòng ăn, bàn ăn					
4.1.1 Vệ sinh phòng ăn					
4.1.2 Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ					
4.1.3 Sắp xếp phòng ăn và chuẩn bị dụng cụ					
4.2 Kỹ thuật xếp khăn ăn					
4.3 Kỹ thuật trải khăn bàn					
4.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn					

4.5 Kỹ thuật phục vụ thức ăn					
4.5.1 Phục vụ tiệc ăn uống Âu - Á tự chọn					
4.5.2 Phục vụ tiệc Âu - Á gọi món					
4.5.3 Phục vụ tại phòng					
4.5.4 Phục vụ tại quầy Bar					
4.5.5 Phục vụ tiệc và hội nghị					
4.6 Kỹ thuật phục vụ thức uống					
4.6.1 Khái niệm thức uống					
4.6.2 Tác dụng của thức uống					
4.6.3 Phân loại thức uống					
4.6.4 Phục vụ thức uống					
4.7 Các quy tắc chung khi phục vụ					
4.8 Kỹ thuật thu dọn bàn ăn					
Tổng		45			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi do giảng viên quyết định.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi do giảng viên quyết định

6. Tài liệu học tập:

6.1. Sách và giáo trình chính

[1]. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (2013), Nghiệp vụ nhà hàng.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. PGS. TS. Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình (2014), *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Thống Kê;

[3]. Nguyễn Thị Diệu Thảo (2010), *Giáo trình Văn hóa ẩm thực Việt Nam*, NXB Đại Học Sư Phạm;

[4]. GS. TS Nguyễn Văn Đỉnh, ThS. Hoàng Thị Lan Hương (2009), *Giáo trình Công Nghệ Phục Vụ Trong Khách Sạn – Nhà Hàng*, NXB Đại Học Kinh Tế Quốc Dân;

7. Thông tin giảng viên:

Họ và tên GV: Trần Minh Quân

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0906919825 – tranminhquan121190@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị kinh doanh

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

TRẦN MINH QUÂN

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **MARKETING CĂN BẢN**
- Mã học phần: 0101100041
- Số tín chỉ: 2 (2,0,4)
- Học phần học trước: không
- Các yêu cầu đối với học phần: không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Mục tiêu của môn học là giúp sinh viên hiểu và biết vận dụng kiến thức về marketing một cách linh hoạt vào các hoạt động marketing thực tế của doanh nghiệp trong quá trình kinh doanh, cụ thể là:

Kiến thức:

+ Hiểu được những kiến thức cơ bản nhất của marketing, phân tích và biết được nhu cầu của khách hàng, các sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp sẽ đáp ứng được những gì trên cơ sở thoả mãn giá trị mong đợi của khách hàng (customer value).

+ Hiểu được tiến trình hoạch định chiến lược của doanh nghiệp, trên cơ sở phân tích mục tiêu, định hướng thị trường, và lập kế hoạch marketing.

+ Hiểu được hệ thống thông tin nào hỗ trợ cho quá trình lập kế hoạch marketing trên cơ sở nghiên cứu thị trường, nghiên cứu nhu cầu khách hàng, nghiên cứu đối thủ cạnh tranh...

+ Thực hiện được việc phân khúc thị trường, xác định thị trường mục tiêu, khách hàng mục tiêu và định vị hàng hoá của doanh nghiệp trên thị trường.

+ Thiết kế chiến lược marketing hỗn hợp bao gồm: sản phẩm, giá cả, kênh phân phối và các hoạt động chiêu thị cho doanh nghiệp.

+ Thực hiện một đề án nghiên cứu, thu thập thông tin, trình bày các kết quả đạt được nhằm hoàn thiện các hoạt động marketing trong doanh nghiệp.

Kỹ năng:

+Rèn luyện kỹ năng làm việc theo nhóm, kỹ năng thuyết trình, lập kế hoạch, phân tích và tổng hợp tài liệu thông qua việc

+ Xác định và phân tích những câu hỏi cơ bản nhất của một doanh nghiệp: khách hàng, thị trường và sản phẩm của doanh nghiệp như thế nào so với đối thủ cạnh tranh.

+ Lên kế hoạch và tổ chức thực hiện một chiến lược marketing hỗn hợp (có thể chọn một trong những mục tiêu của chiến lược để thực hiện).

+ Phân tích và trình bày những ý tưởng marketing trong những bài tập tình huống theo nhóm.

Thái độ:

Người học nhận thức được vai trò và ảnh hưởng của marketing trong doanh nghiệp từ đó rút ra được những bài học để áp dụng vào thực tiễn.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Marketing căn bản là môn học cung cấp những kiến thức cơ bản nhất về marketing, ảnh hưởng của marketing trong doanh nghiệp, xu hướng của tiếp thị trong xu thế toàn cầu hóa, môi trường và thông tin về marketing. Nắm được kiến thức môn học sinh viên có thể phân khúc thị trường, xác định thị trường mục tiêu và định vị hàng hóa trên thị trường, phân tích các đặc tính và hành vi của khách hàng. Môn học còn giúp cho người học nắm bắt được 4 phối thức trong hoạch định, tổ chức và thực hiện một chiến lược marketing hỗn hợp (Marketing Mix): chiến lược phát triển sản phẩm (Product), chiến lược định giá sản phẩm (Price), chiến lược phân phối (Place), chiến lược chiêu thị (Promotion). Trong quá trình học, sinh viên sẽ trao đổi và thảo luận, đồng thời giải quyết vấn đề theo tình huống.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1: Tổng quan về Marketing	3			Giúp sinh viên hiểu quá trình hình thành và phát triển của Marketing.	- Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 1. +Tài liệu [2]: nội dung chương 1
1.1. Sự ra đời và phát triển của Marketing				Biết được một số khái niệm Marketing, từ đó rút ra bản chất của Marketing, tầm quan	

1.1.1. Sự ra đời của Marketing				trọng của Marketing và các chức năng cơ bản của nó	
1.1.2. Các giai đoạn phát triển của Marketing					
1.2. Khái niệm Marketing					
1.2.1. Một số thuật ngữ					
1.2.2. Khái niệm và bản chất của Marketing					
1.2.3. Khác biệt giữa quan điểm Marketing và quan điểm bán hàng					
1.3. Mục tiêu và chức năng của Marketing					
1.3.1: Mục tiêu của Marketing					
1.3.2: Chức năng của Marketing					
1.4. Marketing mix					
1.4.1. Khái niệm					
1.4.2. Các thành phần của Marketing mix					
1.4.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến Marketing mix					
1.5. Phân loại Marketing					
1.5.1. Căn cứ vào					

lĩnh vực hoạt động					
1.5.2. Căn cứ vào qui mô, tầm vóc hoạt động					
1.5.3. Căn cứ vào phạm vi hoạt động					
1.5.4. Căn cứ vào khách hàng					
1.5.5. Căn cứ vào đặc điểm cấu tạo sản phẩm					
Chương 2: Môi trường Marketing	3			Giúp sinh viên hiểu được khái niệm về môi trường, các nhóm môi trường ảnh hưởng đến hoạt động marketing của các doanh nghiệp.	- Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 2 +Tài liệu [2]: nội dung chương 4
2.1. Môi trường vĩ mô (Macromarketing)				Phân tích nội dung và sự tác động của môi trường vĩ mô, vi mô và môi trường nội vi đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.	
2.1.1. Dân số					
2.1.2. Kinh tế					
2.1.3. Tự nhiên					
2.1.4. Công nghệ					
2.1.5. Pháp luật					
2.1.6. Văn hóa					
2.2. Môi trường vi mô (Micromarketing)					
2.2.1. Môi trường doanh nghiệp					
2.2.2. Nhà cung ứng					
2.2.3. Các trung gian Marketing					

2.2.4. Khách hàng					
2.2.5. Đối thủ cạnh tranh					
2.2.6. Công chúng					
Chương 3: Hành vi khách hàng	4			Giúp sinh viên biết được các yếu tố tác động đến hành vi của người tiêu dùng và tổ chức.	- Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 3 +Tài liệu [2]: nội dung chương 5
3.1. Hành vi mua hàng của người tiêu dùng				Hiểu được các dạng hành vi khác biệt của người tiêu dùng và tổ chức.	
3.1.1. Mô hình hành vi mua hàng của người tiêu dùng				Mô tả quy trình ra quyết định mua của người tiêu dùng và tổ chức.	
3.1.2. Những nhân tố ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng cá nhân					
3.1.3. Các dạng hành vi mua sắm					
3.2. Hành vi mua hàng của tổ chức					
3.2.1. Các loại thị trường tổ chức					
3.2.2. Những đặc tính của các thị trường tổ chức					
3.2.3. Hành vi mua của khách hàng tổ chức					
Chương 4: Phân khúc thị trường – lựa chọn thị trường mục tiêu	4			Giúp sinh viên hiểu vì sao thị trường cần phải được phân khúc.	- Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 5 +Tài liệu [2]: nội dung

- định vị trong thị trường				Biết cách xác định một chương trình marketing phù hợp với mỗi nhóm khách hàng khác nhau thông qua việc giới thiệu một vài phương pháp định vị sản phẩm trong thị trường.	chương 6
4.1. Khái quát về thị trường					
4.1.1. Khái niệm về thị trường					
4.1.2. Phân loại thị trường					
4.2. Phân khúc thị trường					
4.2.1. Khái niệm về phân khúc thị trường.					
4.2.2. Yêu cầu của phân khúc thị trường					
4.2.3. Các tiêu thức phân khúc thị trường					
4.2.4. Các bước phân khúc thị trường					
4.3. Lựa chọn thị trường mục tiêu					
4.3.1. Đánh giá các khúc thị trường					
4.3.2. Lựa chọn thị trường mục tiêu					
4.3.3. Các căn cứ xác định cách lựa chọn thị trường					
4.4. Định vị thị trường.					
4.4.1. Khái niệm định vị thị trường					

4.4.2. Các mức độ định vị					
4.4.3. Chiến lược định vị sản phẩm					
4.4.4. Các bước của quá trình định vị					
Chương 5: Chiến lược sản phẩm	4			Giúp sinh viên hiểu được tầm quan trọng của sản phẩm và chiến lược SP trong kinh doanh.	- Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 6 +Tài liệu [2]: nội dung chương 7
5.1. Sản phẩm theo quan điểm Marketing				Trình bày một số chiến lược SP điển hình giúp sinh viên biết cách nghiên cứu chu kỳ sống của 1 SP và tiến trình phát triển của 1 SP mới.	
5.1.1. Sản phẩm					
5.1.2. Nhãn hiệu					
5.1.3. Bao bì – sự đóng gói					
5.1.4. Những dịch vụ gắn liền với sản phẩm					
5.2. Chiến lược sản phẩm					
5.2.1. Các khái niệm					
5.2.2. Các chiến lược sản phẩm					
5.3. Nghiên cứu chu kỳ sống sản phẩm					
5.3.1. Khái niệm về chu kỳ sống sản phẩm					

5.3.2. Đặc điểm các giai đoạn trong chu kỳ sống sản phẩm					
5.4. Chiến lược phát triển sản phẩm mới					
5.4.1. Khái niệm về sản phẩm mới					
5.4.2. Các giai đoạn phát triển sản phẩm mới					
Chương 6: Chiến lược giá	4			Giúp sinh viên hiểu được tầm quan trọng của giá trong Marketing.	- Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 7 +Tài liệu [2]: nội dung chương 8
6.1. Khái niệm về giá và tầm quan trọng của giá trong Marketing mix				Trình bày một số yếu tố ảnh hưởng đến việc định giá cho SP từ đó giới thiệu một số chiến lược định giá điển hình và Quy trình định giá cho một sản phẩm mới.	
6.1.1. Khái niệm về giá					
6.1.2. Tầm quan trọng của giá					
6.2. Những nhân tố ảnh hưởng đến việc định giá					
6.2.1. Những yếu tố bên trong					
6.2.2. Những yếu tố bên ngoài					
6.3. Các phương pháp định giá					
6.3.1. Định giá dựa vào chi phí					

(Cost-based pricing)					
6.3.2. Định giá dựa vào người mua (Buyer-based pricing)					
6.3.3. Định giá dựa vào cạnh tranh (Competition-based pricing)					
6.4. Mục tiêu chiến lược định giá và các chiến lược định giá điển hình					
6.4.1. Mục tiêu chiến lược định giá					
6.4.2. Các chiến lược định giá điển hình					
6.5. Tiến trình xác định giá bán cho một sản phẩm mới					
6.5.1. Lựa chọn mục tiêu của giá					
6.5.2. Xác định số cầu của sản phẩm					
6.5.3. Dự tính chi phí					
6.5.4. Phân tích sản phẩm, chi phí và giá cả của đối thủ cạnh tranh					
6.5.5. Lựa chọn phương pháp định giá					

6.5.6. Lựa chọn mức giá cuối cùng					
Chương 7: Chiến lược phân phối	4			Giúp sinh viên hiểu về tầm quan trọng của phân phối trong Marketing.	- Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 8 +Tài liệu [2]: nội dung chương 9
7.1. Tầm quan trọng của phân phối trong Marketing				Biết được các kênh phân phối phổ biến từ đó trình bày các căn cứ lựa chọn kênh phân phối, các hình thức phân phối và một số hoạt động phân phối vật chất.	
7.1.1. Khái niệm về phân phối					
7.1.2. Tầm quan trọng của phân phối trong Marketing mix					
7.2. Kênh phân phối					
7.2.1. Khái niệm kênh phân phối					
7.2.2. Cấu trúc kênh phân phối					
7.2.3. Các trung gian trong kênh phân phối					
7.2.4. Các luồng lưu chuyển trong kênh phân phối					
7.3. Lựa chọn kênh phân phối					
7.3.1. Các căn cứ để lựa chọn					
7.3.2. Các chiến lược phân phối					

7.4. Những quyết định về quản trị kênh phân phối					
7.4.1. Tuyển chọn các thành viên của kênh					
7.4.2. Khuyến khích các thành viên hoạt động					
7.4.3. Đánh giá các thành viên					
7.5. Một số hoạt động phân phối sản phẩm vật chất					
7.5.1. Xử lý đơn đặt hàng					
7.5.2. Lưu kho					
7.5.3. Xác định lượng hàng tồn kho					
7.5.4. Chọn phương tiện vận chuyển					
Chương 8: Chiến lược xúc tiến	4				- Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 9 +Tài liệu [2]: nội dung chương 10
8.1. Tâm quan trọng của xúc tiến trong Marketing					
8.1.1. Các khái niệm					
8.1.2. Mục đích của xúc tiến					

GIÁO

8.1.3. Tầm quan trọng của xúc tiến					
8.1.4. Đặc trưng của một số công cụ xúc tiến					
8.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến hỗn hợp xúc tiến					
8.2.1. Loại sản phẩm/Thị trường					
8.2.2. Sự sẵn sàng mua					
8.2.3. Giai đoạn hiện tại trong chu kỳ sống của sản phẩm					
8.2.4. Sự lựa chọn chiến lược đẩy hay kéo					
8.3. Kinh phí dành cho xúc tiến					
8.3.1. Xác định theo phần trăm của doanh thu					
8.3.2. Xác định theo khả năng tài chính					
8.3.3. Xác định theo cạnh tranh					
8.3.4. Xác định theo mục tiêu và nhiệm vụ thực hiện					
8.4. Các thành phần trong hỗn hợp xúc tiến					
8.4.1. Quảng cáo					

8.4.2. Tuyên truyền và quan hệ công chúng					
8.4.3. Khuyến mãi					
8.4.4. Bán hàng cá nhân					
8.4.5. Marketing trực tiếp					
Tổng	30				

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần; Hình thức thi: trắc nghiệm

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần; Hình thức thi: trắc nghiệm

Ghi chú:

- Đối với học phần thực hành, sinh viên phải tham dự đầy đủ các bài thí nghiệm, thực hành, điểm trung bình cộng các bài thí nghiệm, thực hành trong học kỳ làm tròn đến một chữ số thập phân là điểm của học phần đó.

- Tùy theo đặc thù của học phần, có thể chọn các hình thức đánh giá dưới dạng bài tập lớn, tiểu luận, mô hình, video clip.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Nguyễn Văn Hùng (2013), *Giáo trình Marketing căn bản*, Trường Đại học Kinh Tế TP. HCM

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Geoffrey A. Moore (2015). *Bí mật Marketing trong thị trường high-tech*, NXB. Trẻ

[3]. Philip Kotler (2017), *Những Nguyên lý tiếp thị*, NXB Thống Kê.

[4]. Nhiều tác giả (2017), *Marketing đột phá*, NXB. Trẻ.

7. Thông tin về giảng viên

- Họ và tên: Phạm Thu Huyền

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

- Hướng nghiên cứu chính: quản trị kinh doanh

- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu

☐☐Điện thoại, email: 0987697229- Email: phamhuyen188@gmail.com

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Phạm Thu Huyền



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: MARKETING DU LỊCH
- Mã học phần: 0101100044
- Số tín chỉ: 3 (3,0,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Tổng quan du lịch và khách sạn
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

+Kiến thức:

Phát triển lên từ marketing căn bản, học phần Marketing du lịch giúp sinh viên hiểu và phân tích được các đặc tính đặc trưng của sản phẩm dịch vụ du lịch. Mở rộng 4P trong marketing căn bản và bổ sung marketing điểm tham quan, lưu trú, điểm đến du lịch. Trang bị cho sinh viên những kiến thức về marketing du lịch, những kinh nghiệm thực tế về marketing du lịch và hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành tại các doanh nghiệp du lịch. Hiểu được hoạt động marketing du lịch thực tế tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Phân tích, đánh giá những thuận lợi, khó khăn và những rủi ro trong quá trình marketing du lịch và những giải pháp nâng cao hiệu quả marketing du lịch.

Theo triết lý kinh doanh hiện đại thì mục tiêu tổng quát hoạt động marketing của các doanh nghiệp du lịch là thiết lập và duy trì mối quan hệ giữa khách hàng và doanh nghiệp. Xét một cách cụ thể hơn thì mục tiêu của hoạt động marketing du lịch là duy trì sự cân đối giữa lợi nhuận của doanh nghiệp du lịch và sự thỏa mãn của khách hàng.

+Kỹ năng:

Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng tổ chức các hoạt động xúc tiến, các chiến lược giá, sản phẩm, phân phối đối với doanh nghiệp du lịch. Giúp sinh viên có thể hoạch định chiến lược, hoạch định tác nghiệp, các chương trình định hướng thị trường và khách hàng mục tiêu, tạo các thương hiệu du lịch nổi tiếng với giá cả cạnh tranh.

+Thái độ:

Giúp người học nhận thức được tầm quan trọng của Marketing trong việc xúc tiến các sản phẩm du lịch từ đó rút ra được những bài học và kinh nghiệm để áp dụng vào thực tiễn.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Cung cấp cho sinh viên những kiến thức chung của Marketing dịch vụ và các kiến thức chuyên ngành về Marketing kinh doanh du lịch như: khái quát về thị trường du lịch và Marketing du lịch, các khái niệm và phương pháp tiếp cận Marketing riêng trong du lịch; hành vi của khách hàng; phân tích các cơ hội Marketing; nghiên cứu Marketing, thiết kế chiến lược và kế hoạch Marketing; quản trị các nỗ lực Marketing của doanh nghiệp du lịch: chính sách sản phẩm, chính sách giá, chính sách phân phối, chính sách xúc tiến.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Thí nghiệm,		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	thực hành, điền dã	
Chương 1: Tổng quan về Marketing du lịch	5			Sinh viên được củng cố lại kiến thức về Marketing nói chung và Marketing du lịch nói riêng. Giúp sinh viên biết khái niệm Marketing mix mở rộng trong du lịch.
1.1. Tổng quan về Marketing				
1.2. Tổng quan về Marketing du lịch				
1.3: Marketing-mix mở rộng trong du lịch				
Chương 2: Môi trường Marketing du lịch và hành vi khách hàng	5			Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 1
				Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3]

2.1.1 Khái niệm môi trường Marketing du lịch				đến hoạt động marketing của các doanh nghiệp du lịch từ đó giúp sinh viên có kiến thức để phân tích việc công ty du lịch chủ động đáp ứng các thay đổi của môi trường như thế nào. Giúp sinh viên có thể phân tích được những đặc trưng, xu hướng, các đặc điểm về hành vi người tiêu dùng dịch vụ du lịch cùng các nhân tố tác động đến hành vi mua hàng của họ.	chương 2
2.1.2. Phân loại Môi trường Marketing du lịch					
2.2. Hành vi khách hàng					Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 3
2.2.1. Hành vi mua hàng của người tiêu dùng					
2.2.2. Động lực du lịch					
2.2.3. Mô hình hành vi người mua sản phẩm du lịch và lối hành					
Chương 3: Phân khúc thị trường – lựa chọn thị trường mục tiêu – định vị thị trường du lịch	4		3	- Giúp sinh viên hiểu và phân loại những chương trình Marketing phù hợp với mỗi nhóm khách hàng khác nhau. - Giới thiệu một vài phương pháp định vị sản phẩm trong thị trường du lịch.	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3], [4] chương 4. - Sinh viên thảo luận nhóm theo hướng dẫn của GV.
3.1: Khái niệm thị trường du lịch					
3.2: Phân khúc thị trường					
3.3: Xác định thị trường mục tiêu					
3.4. Định vị trong thị trường du lịch					
Chương 4: Chiến lược	4		3	Giúp sinh viên hiểu được	- Nghiên cứu

sản phẩm du lịch				tầm quan trọng của sản phẩm và chiến lược sản phẩm trong kinh doanh du lịch từ đó giúp sinh viên biết cách phân tích cách phát triển một sản phẩm mới và nghiên cứu về chu kỳ sống của sản phẩm.	tài liệu [1], [2], [3], [4], [5], chương 6. - Sinh viên thảo luận nhóm theo hướng dẫn của GV.
4.1: Khái niệm					
4.2: Hoạch định, phân tích và quản lý sản phẩm du lịch					
4.3: Quyết định nhãn hiệu sản phẩm					
4.4: Phát triển sản phẩm mới					
4.5: Chu kỳ sống của sản phẩm du lịch					
Chương 5: Chiến lược giá của tổ chức du lịch	4		3	Hiểu được bản chất và tầm quan trọng của giá đối với tổ chức du lịch từ đó đưa ra các cách thức định giá dựa trên sản phẩm và vị trí của doanh nghiệp để có thể đề xuất những chiến lược giá phù hợp cho doanh nghiệp.	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 7. - Sinh viên thảo luận nhóm theo hướng dẫn của GV.
5.1: Những vấn đề chung của giá cả					
5.2: Những nhân tố bên trong và bên ngoài doanh nghiệp ảnh hưởng đến việc định giá					
5.3: Một số phương pháp định giá căn bản					
5.4: Chiến lược giá					
5.5: Phương pháp xác định giá tour trong du lịch					
Chương 6: Chiến lược phân phối của tổ chức du lịch	4		3	- Giúp sinh viên biết được các kênh phân phối phổ biến của các tổ chức du	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3]

6.1: Bản chất và tầm quan trọng của chiến lược phân phối				lich. - Trình bày các căn cứ lựa chọn kênh phân phối từ đó giới thiệu các hình thức phân phối.	chương 8. - Sinh viên thảo luận nhóm theo hướng dẫn của GV.
6.2: Cấu trúc của kênh phân phối trong du lịch					
6.3: Lựa chọn và quản lý kênh phân phối					
Chương 7: Chiến lược xúc tiến hỗn hợp của tổ chức du lịch	4		3	- Sinh viên biết được về xúc tiến hỗn hợp của tổ chức du lịch. - Giúp sinh viên biết được các công cụ cơ bản của xúc tiến. - Biết cách phân tích để đưa ra được những chiến lược xúc tiến phù hợp cho mỗi doanh nghiệp	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3], [4] chương 9. - Sinh viên thảo luận nhóm theo hướng dẫn của GV.
7.1: Khái quát về xúc tiến hỗn hợp					
7.2: Các công cụ cơ bản của xúc tiến					
7.3: Quảng cáo					
7.4: Xây dựng chiến lược xúc tiến hỗn hợp du lịch					
Tổng		45			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần; Hình thức thi: trắc nghiệm

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần; Hình thức thi: trắc nghiệm

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Hà Nam Khánh Giao (2015), *Giáo trình Marketing du lịch*, NXB TP. HCM

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Philip Kotler (2010), *Bàn về tiếp thị*, NXB Trẻ.

[3]. PGS. TS. Nguyễn Văn Mạnh-Nguyễn Đình Hòa (2015), *Giáo trình Marketing Du lịch*, Đại học Kinh tế Quốc dân

7. Thông tin về giảng viên

- Họ và tên: Phạm Thu Huyền
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Hướng nghiên cứu chính: quản trị kinh doanh
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0987697229- Email: phamhuyen188@gmail.com

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018.

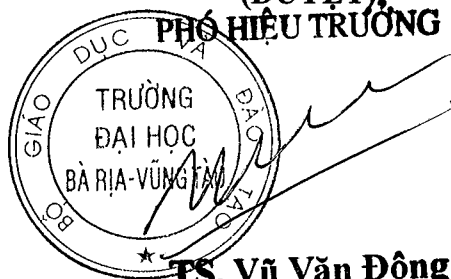
HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(DUYỆT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Phùng Đức Vinh".

TS. Phùng Đức Vinh

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Phạm Thu Huyền".

ThS. Phạm Thu Huyền



**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
MÔI TRƯỜNG DU LỊCH****1. Thông tin chung**

- **Tên học phần:** Môi trường du lịch (*Tourism Environment*)
- **Mã học phần:** 0101122589
- **Số tín chỉ:** 2(2,0,4)
- **Học phần tiên quyết/học trước:** Tổng quan du lịch
- **Các yêu cầu đối với học phần (nếu có):**
 - * *Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:*
 - + Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết.
 - + Tham gia đầy đủ 100% giờ cùng tham gia thảo luận, tranh luận và thuyết trình bài báo cáo của các nhóm thuyết trình.
 - + Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm, nộp báo cáo và trình bày theo trình tự ngẫu nhiên.
 - + Tham dự kiểm tra giữa học kỳ và dự thi kết thúc học phần.
 - + Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
 - * *Phương pháp giảng dạy:*
 - + Giảng viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector).
 - + Giảng viên đưa ra chủ đề thảo luận nhóm, chủ đề bài tập.
 - + Hướng dẫn sinh viên làm bài tập nhóm và thuyết trình.

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Du lịch Việt Nam đang tăng trưởng tốt, được đánh giá là điểm đến an toàn, thân thiện nhất trong khu vực và thế giới. Để duy trì và phát triển hình ảnh tốt đẹp của Du lịch Việt Nam đối với du khách quốc tế và nội địa, tiếp tục giữ được đà tăng trưởng cao như hiện nay, bên cạnh việc định hướng khai thác môi trường du lịch phù hợp, tăng cường xúc tiến quảng bá, giá trị tài nguyên và bảo đảm chất lượng sản phẩm, thì việc đảm bảo một môi trường du lịch hấp dẫn, an toàn cho du khách tại các điểm du lịch trong cả nước, đóng vai trò đặc biệt quan trọng.

2.1. Kiến thức:

Học phần cung cấp và yêu cầu sinh viên nghiên cứu và thảo luận những vấn đề liên quan đến thực trạng vấn đề đảm bảo môi trường du lịch bền vững cho du khách ở Việt Nam:

+ Thực trạng khai thác và bảo vệ tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam, giúp sinh viên nhận ra các vấn đề nền tảng về môi trường và phát triển bền vững.

+ Đánh giá thực trạng vấn đề môi trường du lịch an toàn của khách du lịch ở Việt Nam hiện nay:

- Phân tích nhu cầu của khách du lịch liên quan tới các vấn đề về đảm bảo an toàn;
- Thực trạng về an toàn thực phẩm trong hệ thống cơ sở lưu trú;
- Thực trạng vấn đề an toàn của khách du lịch tại một số khu, điểm du lịch điển hình;
- Đánh giá, phân tích những mặt tích cực, những yếu kém, bất cập trong vấn đề đảm bảo an toàn cho khách du lịch tại một số khu, điểm du lịch hiện nay;

+ Đánh giá thực trạng khai thác và bảo vệ tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam.

+ Định hướng và giải pháp khai thác, bảo vệ tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam theo hướng phát triển bền vững.

2.2. Kỹ năng:

- Sinh viên có khả năng phân tích, tổng hợp, đánh giá vấn đề về môi trường du lịch, tự tin giải quyết các tình huống có thể xảy ra nguy cơ mất an toàn cho môi trường du lịch, sinh thái, cho du khách trong hoạt động du lịch.

- Biết nhận thức sâu sắc những vấn đề rủi ro và biết thiết lập các giải pháp khắc phục vấn đề hiệu quả nhất.

- Phát triển kỹ năng bình luận, diễn đạt, thuyết trình trước công chúng;
- Phát triển kỹ năng hoạt động nhóm, có năng lực lập kế hoạch, điều phối, phát huy trí tuệ tập thể.

2.3. Thái độ:

Sinh viên có ý thức trong việc nâng cao chất lượng công việc học tập, nghiên cứu cũng như hoạt động của bản thân.

- Sinh viên tham dự các buổi học nghiêm túc, có tinh thần trách nhiệm.
- Hình thành tính tự tin, bản lĩnh, tinh thần cầu tiến cho SV trong tác phong nghề nghiệp, có ý thức, tinh thần trách nhiệm, tác phong nghề nghiệp chuẩn mực trong lĩnh vực công tác du lịch.

- Tạo lập khả năng tư duy độc lập, sáng tạo, có ý thức tự giác nghiên cứu, tìm tòi, bản thân tự nâng cao trình độ, thu thập kinh nghiệm để có những kiến thức chuyên môn vững chắc.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Học phần với 4 chương chính tập trung chủ yếu vào việc cung cấp cho sinh viên cách nghiên cứu thực trạng và giải pháp phân tích, mổ xẻ những vấn đề bất ổn trong hoạt động du

lich hiện nay nhằm nhận thức, tư vấn, tuyên truyền những giải pháp đảm bảo an toàn du lịch cho khách du lịch tại các điểm đến du lịch như sau:

- Phân tích nhu cầu của khách du lịch liên quan tới các giá trị tài nguyên môi trường du lịch;
- Thực trạng về vấn đề khai thác và bảo tồn môi trường du lịch;
- Thực trạng và đánh giá, phân tích những mặt tích cực, những yếu kém, bất cập trong vấn đề đảm bảo môi trường du lịch an toàn cho khách du lịch hiện nay;

Trên cơ sở nắm bắt các kiến thức cơ bản liên quan đến môi trường và phát triển, sinh viên sẽ tìm hiểu về thành phần và chức năng của môi trường; tiếp cận các vấn đề về ô nhiễm và suy thoái; bước đầu tìm hiểu và xây dựng các công cụ quản lý môi trường tương thích; đồng thời nhận diện các vấn đề nền tảng về môi trường bền vững và an ninh – an toàn du lịch.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1: Tổng quan về môi trường sinh thái và môi trường du lịch	4,0	2,0			
<i>1.1. Khái niệm và phân loại môi trường</i>				<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp cho sinh viên các khái niệm liên quan đến ô nhiễm môi trường - Nghiên cứu nguồn, tác nhân gây ô nhiễm và cơ chế lan truyền ô nhiễm trong môi trường. - Trên cơ sở nắm bắt các nguồn, tác nhân và cơ chế lan truyền ô nhiễm trong môi trường, nội dung chương này cung cấp cho sinh viên cách thức tiếp cận quản lý môi trường 	Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 1. + Tài liệu [3]: nội dung chương 1,2
1.1.1. Khái niệm môi trường					
1.1.2. Phân loại môi trường - <i>Môi trường cảnh quan tự nhiên</i> - <i>Môi trường xã hội nhân văn</i> - <i>Môi trường nhân tạo</i> - <i>Môi trường du lịch</i>					
1.1.3. Mối quan hệ giữa môi trường và du lịch					
1.1.4. Chức năng của môi trường + <i>Môi trường là không gian sống của con người</i> + <i>Môi trường là nguồn tài nguyên của con người</i> + <i>Môi trường là nơi chứa đựng chất thải</i> + <i>Môi trường là nơi giảm nhẹ các tác động có hại của thiên nhiên tới con người và sinh vật trên trái đất.</i>					

+ Môi trường là nơi lưu trữ và cung cấp thông tin					
1.1.5. Các thành phần cơ bản của môi trường + Thạch quyển + Thủy quyển + Khí quyển + Sinh quyển					
1.2. Một số hiểm họa tác động đến môi trường hiện nay.					
1.2.1. Ô nhiễm môi trường nước					
1.2.2. Ô nhiễm môi trường không khí					
1.2.3. Ô nhiễm môi trường đất					
1.3. Hiện trạng môi trường sinh thái ở Việt Nam.					
1.3.1. Khai thác và suy thoái môi trường cảnh quan tự nhiên					
1.3.2. Hiện trạng nguồn nước và suy thoái đất đai					
1.3.3. Hiện trạng chặt phá rừng nguyên sinh					
1.3.4. Ảnh hưởng sự thay đổi khí hậu toàn cầu					
1.3.5. Vấn đề đô thị hóa đất nông nghiệp					
1.3.6. An ninh, an toàn lương thực					
1.3.7. Mai một các giá trị đóng góp của bản sắc văn hóa dân tộc và cư dân địa phương					
1.4. Vai trò và ý nghĩa của tài nguyên và môi trường sinh thái trong phát triển ngành du lịch Việt Nam.					
Chương 2: Thực trạng về môi trường du lịch Việt Nam hiện nay	4,0	2,0			
2.1. Thực trạng chung về vấn đề đảm bảo an toàn môi trường du lịch ở Việt Nam hiện nay					
2.1.1. Tình hình ổn định chính trị, trật tự, trị an tại các khu, điểm du lịch					
2.1.2. Vấn đề về môi trường kinh doanh du lịch và khai thác, sử dụng tài nguyên du lịch hợp lý					
				- Cung cấp những khái niệm cơ bản về quản lý môi trường; hệ thống các công cụ được sử dụng trong công tác quản lý môi trường và kiểm soát ô nhiễm. - Thực trạng khai thác, bảo vệ tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam an toàn, giúp sinh viên nhận ra các vấn đề nền tảng về môi trường và phát triển bền vững. - Đánh giá thực trạng khai thác và bảo vệ tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam. - Định hướng và giải pháp khai thác, bảo vệ môi trường du lịch Việt Nam theo hướng phát triển bền vững. <i>Phương pháp dạy và học:</i> Thuyết giảng + thảo luận nhóm	- Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 1. + Tài liệu [3]: nội dung chương 1,2 + Tài liệu tham khảo [2]
				- Sinh viên cần nắm được những yếu tố nào đang hàng ngày đe dọa đến sự an toàn của du khách. Giao thông,	- Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung

2.1.3. Vấn đề kinh doanh dịch vụ du lịch an toàn				<p>vấn đề an toàn thực phẩm, nạn cướp giết, móc túi, nạn chèo kéo, chặt chém khách du lịch đang diễn ra một cách thường xuyên và đang làm xấu hình ảnh du lịch Việt Nam trong con mắt du khách.</p> <p>- Cung cấp cho sinh viên các khái niệm liên quan đến ô nhiễm môi trường.</p> <p>- Nghiên cứu nguồn, tác nhân gây ô nhiễm và cơ chế lan truyền ô nhiễm trong môi trường.</p> <p>- Trên cơ sở nắm bắt các nguồn, tác nhân và cơ chế lan truyền ô nhiễm trong môi trường, nội dung chương này cung cấp cho sinh viên cách thức tiếp cận quản lý môi trường</p> <p><i>Phương pháp dạy – học:</i></p>	<p>chương 2.</p> <p>- Nghiên cứu trước: + Tài liệu [2]: nội dung chương 2.</p> <p>+ Tài liệu Tham khảo [2]</p>
2.1.4. Các văn bản pháp lý hiện hành về đảm bảo an toàn cho khách du lịch hiện nay và tình hình thực thi các văn bản					
2.2. Các vấn nạn khủng hoảng và sức ép ô nhiễm môi trường tác động đến hoạt động du lịch.					
2.2.1. Các vấn đề ô nhiễm môi trường tác động đến hoạt động du lịch. <ul style="list-style-type: none"> • Các vấn đề ô nhiễm môi trường • Ô nhiễm rác thải • Ô nhiễm môi trường biển • Ô nhiễm văn hóa, văn hóa ngoại lai • Môi trường sinh thái bị phá hủy • Bất ổn thời tiết, khí hậu 					
2.2.2. Vấn đề an ninh, tội phạm xã hội <ul style="list-style-type: none"> • Nạn cướp giết, lừa đảo • Nạn mại dâm • Nạn chèo kéo du khách • Nạn chặt chém du khách • Năn ăn xin, bán hàng rong 					
2.2.3. Vấn đề an toàn vệ sinh thực phẩm <ul style="list-style-type: none"> • Thực phẩm kém chất lượng tràn lan • Nguồn gốc thực phẩm không qua kiểm duyệt chặt chẽ • Các cơ sở kinh doanh ăn uống quá nhiều thiếu kiểm soát • Tiêu chuẩn nhà bếp nhiều bất cập • Vấn đề xử lý, phân loại rác thải. • Bảo quản và các tác nhân sinh học gây ô nhiễm thực phẩm 					
2.2.4. Vấn đề lưu trú không đảm bảo an toàn <ul style="list-style-type: none"> • Cơ sở lưu trú thiếu kiểm định • Công suất phục vụ kinh doanh phụ thuộc nhiều vào tính thời vụ • Trang thiết bị sử dụng kém tiêu chuẩn • Thiếu các biện pháp an ninh, bảo vệ. • Vấn đề xử lý nước thải và rác thải ra môi trường 					
2.2.5. Vấn đề an toàn giao thông và vận tải du lịch					

<ul style="list-style-type: none"> • Cơ sở hạ tầng giao thông kém hiện đại • Phương tiện vận chuyển chưa đa dạng và trang bị kém tiêu chuẩn • Phương tiện giao thông thô sơ nhiều gây ùn tắc • Nạn mất lộ còn phổ biến • Ý thức của người dân khi tham gia giao thông 				Thuyết giảng + thảo luận nhóm	
<p>2.2.6. Vấn đề quản lý kinh doanh du lịch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thiếu chính sách, chiến lược quản lý vi mô • Chưa có chiến lược quảng bá, tuyên truyền du lịch an toàn có trách nhiệm • Thiếu đội ngũ kiểm soát du lịch, cảnh sát du lịch • Chính sách giá cả chưa phù hợp, nhất quán 				- Những vấn nạn rủi ro luôn rình rập khách du lịch nói riêng hàng ngày, nhất là tại những điểm đến có hoạt động du lịch phát triển sẽ kéo theo những rủi ro tiềm ẩn.	- Nghiên cứu trước:
<p>2.2.7. Vấn đề tiêu chuẩn an toàn tại các khu, điểm tham quan du lịch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thiếu đội ngũ nhân sự quản lý chuyên nghiệp • Thiếu bộ phận hướng dẫn, công cụ cảnh báo, chỉ dẫn du lịch • Thiếu trang bị an toàn vui chơi giải trí. • Thiếu phương tiện đưa đón chuyên nghiệp tại điểm • Ô nhiễm cảnh quan và xử lý rác thải 				Sinh viên cần nhận thức rõ và phân tích để có hướng giải pháp tư vấn, tập sự và khắc phục những vấn đề một cách chuyên nghiệp.	+ Tài liệu [1]: nội dung chương 2.
				GV gợi ý các chủ đề cho các nhóm SV thảo luận, đánh giá và giải quyết vấn đề.	+ Tài liệu Tham khảo [2]
Chương 3: Những nhân tố tác động đến tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam	3,0	2,0			
3.1. Điều kiện hình thành môi trường du lịch Việt Nam.					
3.1.1. Vị trí địa lý và đặc điểm tự nhiên					
3.1.2. Đặc điểm kinh tế - văn hóa - xã hội					
3.1.3. Đô thị hóa và phát triển dân số.					
3.1.4. Vấn đề hội nhập kinh tế du lịch thế giới.					
				- Năm bắt các khái niệm và quan điểm phân loại tài nguyên	- Nghiên cứu trước:
				- Nghiên cứu các dạng tài nguyên cơ bản	+ Tài liệu [1]: nội dung chương 3.
					+ Tài liệu

3.1.5. Cơ chế và chính sách quản lý vĩ mô				của môi trường phục vụ cho phát triển du lịch ở Việt Nam.	Tham khảo [2]
3.2. Đặc điểm tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam					
3.2.1. Khái niệm chung về tài nguyên và môi trường du lịch tự nhiên				+ Tài nguyên du lịch nhân văn và tài nguyên du lịch tự nhiên của Việt Nam.	
3.2.2. Các thành phần của tài nguyên và môi trường du lịch tự nhiên					
3.2.3. Phân loại tài nguyên và môi trường du lịch. 3.2.3.1. Tài nguyên và môi trường du lịch tự nhiên + Các tổ hợp tài nguyên du lịch tự nhiên - Tổ hợp du lịch ven biển, sông ngòi - Tổ hợp du lịch vùng núi kaster và cao nguyên - Tổ hợp du lịch đồng bằng và đồi - Các vườn quốc gia điển hình và hệ sinh thái cảnh quan thiên nhiên - Đa dạng sinh học (động thực vật). + Các di sản thiên nhiên thế giới ở Việt Nam. 3.2.3.2. Tài nguyên và môi trường du lịch nhân văn + Các di tích lịch sử văn hóa và khảo cổ + Các phong tục tập quán và lễ hội + Nghề và làng nghề thủ công truyền thống: - Nghề chạm khắc đá - Nghề đúc đồng - Nghề kim hoàn - Nghề gốm - Nghề mộc - Nghề dệt và thêu ren - Nghề khảm và sơn mài + Các di sản nhân văn thế giới ở Việt Nam				+ Hiện trạng khai thác và phát triển môi trường du lịch của Việt Nam. + Các phương hướng nghiên cứu giải pháp phát triển bền vững tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam. - Đánh giá thực trạng khai thác và bảo vệ tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam <i>Phương pháp dạy – học:</i>	- Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 3. + Tài liệu Tham khảo [2]
3.3. Đánh giá chung về thực trạng khai thác và bảo vệ tài nguyên - môi trường du lịch Việt Nam.				Thuyết giảng + thảo luận nhóm	
3.3.1. Hiện trạng khai thác và sử dụng tài nguyên và môi trường du lịch					
3.3.2. Vấn đề suy thoái môi trường do hoạt động khai thác du lịch.					
3.3.3. Các phương pháp đánh giá tài nguyên du lịch và môi trường du lịch.					

Chương 4. Giải pháp khai thác và bảo vệ môi trường du lịch theo hướng phát triển bền vững	3,0	2,0		
<i>4.1. Phát triển bền vững</i>				<p>- Bảo vệ môi trường du lịch là nhiệm vụ kinh tế – xã hội cần được quan tâm, không chỉ bảo vệ môi trường sống cho cộng đồng nói chung và cho du khách cảm thấy an tâm khi tham gia du lịch.</p> <p>- Định hướng và giải pháp khai thác, bảo vệ tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam theo hướng phát triển bền vững.</p> <p>- Phần này sẽ phối hợp với sinh viên cùng tham khảo đưa ra những đóng góp bổ sung thêm những giải pháp hiệu quả để giải quyết, khắc phục những vấn đề không an toàn trong môi trường kinh doanh du lịch ở Việt Nam.</p> <p><i>Phương pháp dạy – học:</i> Thuyết giảng + thảo luận nhóm</p>
4.1.1. Khái niệm phát triển bền vững				
4.1.2. Các nguyên tắc xây dựng xã hội phát triển bền vững				
<i>4.2. Định hướng khai thác và bảo vệ tài nguyên - môi trường du lịch Việt Nam theo hướng phát triển bền vững</i>				
4.2.1. Khai thác, sử dụng và xử lý nguồn nước phù hợp trong hoạt động kinh doanh du lịch.				
4.2.2. Bảo vệ môi trường biển, ven biển, hải đảo và phát triển tài nguyên biển.				
4.2.3. Giảm thiểu các nguồn gây ô nhiễm môi trường, giảm tác động ảnh hưởng biến đổi khí hậu và phòng chống thiên tai.				
4.2.4. Bảo tồn đa dạng sinh học, mở rộng diện tích trồng và bảo vệ rừng.				
4.2.5. Khôi phục và bảo tồn các giá trị văn hóa bản địa, phát huy những giá trị văn hóa đậm đà bản sắc dân tộc.				
4.2.6. Đào tạo và phát triển đội ngũ lao động du lịch chuyên nghiệp, có sự đóng góp của địa phương				
4.2.7. Truyền truyền và quảng bá ý thức bảo vệ môi trường...				
<i>4.3. Các giải pháp quản lý đồng bộ</i>				
4.3.1. Đối với các cấp quản lý nhà nước				
4.3.2. Đối với các cơ sở kinh doanh phục vụ du lịch				
4.3.3. Đối với người dân địa phương				
4.3.4. Đối với khách du lịch				
<i>4.4. Các giải pháp dự phòng</i>				
4.4.1. Phát triển hệ thống thông tin du lịch toàn cầu				
4.4.2. Quảng bá, tuyên truyền du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội				

- Nghiên cứu trước:
+ Tài liệu [1]: nội dung chương 4.

+ Tài liệu Tham khảo [2]

4
G
C
GIÁO
C

4.4.4. Có chiến lược giảm thiểu phát sinh rác thải du lịch và giảm gây ô nhiễm môi trường trong kinh doanh du lịch.				
4.5.5. Xây dựng lực lượng cảnh sát du lịch chuyên nghiệp.				
Ôn tập	2,0			
Tổng cộng	20	10		

4.2. Học phần lý thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Bài 1.....					

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

Hình thức thi: Thuyết trình đề tài theo nhóm học tập

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: Trắc nghiệm 50 câu/50 phút.

6. Tài liệu học tập:

6.1 Sách, giáo trình chính:

[1]. Lê Huy Bá (2015), Bảo vệ môi trường du lịch, NXB Đại học Công Nghiệp, Tp.HCM

6.2 Tài liệu tham khảo:

[2]. Lê Huy Bá (2016), *Du lịch Sinh thái (ecotourism)*, NXB ĐHQG Tp.HCM;

7. Thông tin về giảng viên

Họ và tên GV: Nguyễn Quang Thái

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0912020079 - quangthaidna@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, DL-NH-KS

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15. tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG
(Duyệt)

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH
Chủ tịch

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Nguyễn Quang Thái

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN/MÔN HỌC
HỌC PHẦN: NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ**
- Mã học phần: 0101122604
- Số tín chỉ: **3(3,0,6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Tổng quan du lịch và khách sạn, Marketing du lịch.
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức:

- + Nắm được vị trí, vai trò, trách nhiệm, nội quy và quy trình nghiệp vụ của bộ phận phòng;
- + Giải thích được những công việc cần chuẩn bị cho ca làm việc như chuẩn bị điện thoại cá nhân, tác phong, thái độ, chuẩn bị xe đẩy;
- + Hiểu được tính năng, công dụng và cách sử dụng các loại hóa chất, thiết bị, máy móc và dụng cụ dùng trong công tác vệ sinh phòng khách;
- + Hiểu được quy trình bàn giao vào cuối ca làm việc;
- + Hiểu được tâm lý khách hàng.

- Kỹ năng:

- + Kể tên và trình bày được các nguyên tắc sử dụng các thiết bị, máy móc, dụng cụ và hóa chất vệ sinh;
- + Trình bày được các quy tắc vệ sinh phòng khách;

- + Trình bày được các quy tắc vệ sinh các khu vực chung;
- + Nắm được các tiêu chuẩn và quy trình cung cấp các dịch vụ tại phòng: dịch vụ giặt ủi, dịch vụ minibar và các dịch vụ khác;
- + Trình bày được các nguyên tắc đảm bảo an toàn, an ninh phòng ngủ khách sạn.
- + Biết cách chăm sóc khách và xử lý phàn nàn của khách.

- Thái độ:

Rèn luyện cho sinh viên lòng yêu nghề, tính cẩn thận, chu đáo và các tư thế tác phong chuyên nghiệp trong nghiệp vụ lưu trú.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học Nghiệp vụ Lưu trú giúp sinh viên biết được vị trí, vai trò và trách nhiệm của bộ phận phòng; nội quy làm việc của bộ phận phòng. Thực hiện đúng các yêu cầu, các quy định khi bắt đầu ca làm việc. Sinh viên hiểu và thực hành được quy trình vệ sinh phòng. Liệt kê được các khu vực chung cần vệ sinh thường xuyên; xác định được các bộ dụng cụ và hóa chất vệ sinh; thực hiện đúng các bước vệ sinh từng khu vực. Sinh viên biết cung cấp các dịch vụ bổ sung và quy trình xử lý tài sản vô thừa nhận, kiểm soát được các trang thiết bị an toàn, an ninh bộ phận phòng. Sinh viên biết cách xử lý phàn nàn của khách và thực hiện đúng các yêu cầu, các quy định khi Kết thúc ca làm việc.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức - Phương pháp tổ chức dạy và học

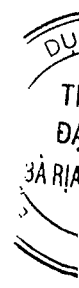
Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau:

- Môn học này được tiến hành bằng cách giảng lý thuyết trên lớp.

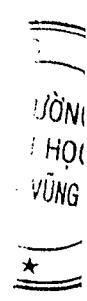
4.2 Phương tiện dạy và học

- Máy chiếu, bảng đứng, giấy (A0, A4, A5,...), giấy màu, kéo, bút lông màu,...
- Phòng học lý thuyết.

4.3 Nội dung chi tiết:



Nội dung chi tiết	Số tiết		Thí nghiệm, thực hành, điền dã	Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Bài tập, thảo luận			
CHƯƠNG 1: VỊ TRÍ, VAI TRÒ, TRÁCH NHIỆM VÀ NỘI QUY CỦA BỘ PHẬN PHÒNG					
1.1.Vị trí của bộ phận phòng 1.2.Vai trò của bộ phận phòng 1.3.Trách nhiệm của bộ phận phòng 1.4.Nội quy làm việc của bộ phận phòng.	03			Giúp sinh viên biết được: - Vị trí, vai trò và trách nhiệm của bộ phận phòng; - Nội quy làm việc của bộ phận phòng.	Sinh viên đọc trước tài liệu [1]
CHƯƠNG 2: CHUẨN BỊ VÀO CA LÀM VIỆC					
2.1.Chuẩn bị diện mạo cá nhân 2.1.1. Tầm quan trọng của việc vệ sinh cá nhân 2.1.2. Nội dung liên quan vệ sinh cá nhân. 2.2.Họp đầu ca làm việc	06			Sau khi học xong, sinh viên: - Thực hiện đúng các yêu cầu, các quy định về diện mạo cá nhân trước khi bắt đầu ca làm việc; - Liệt kê được các loại hàng vải, đồ dùng, hóa chất, dụng cụ vệ sinh;	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].



 ĐẠI HỌC
 HÀ NỘI
 HỒ CHÍ MINH

<p>2.3.Nhận bản báo cáo tình trạng phòng</p> <p>2.3.1. Nhận bản phân công công việc</p> <p>2.3.2.Thủ tục nhận chia khóa và máy bộ đàm</p> <p>2.4. Vệ sinh và sắp xếp xe đẩy</p> <p>2.4.1.Đặc điểm và chức năng của xe đẩy</p> <p>2.4.2.Các chủng loại đồ dùng trên xe đẩy</p> <p>2.4.3.Cách chuẩn bị xe đẩy</p> <p>2.4.4.Các nguyên tắc khi sử dụng xe đẩy</p> <p>2.4.5.Quy trình vệ sinh xe đẩy.</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Sắp xếp sử dụng được xe đẩy phục vụ cho công việc vệ sinh phòng; - Tiếp thu đầy đủ các kiến thức của bài học để áp dụng vào thực tế. 	
CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH VỆ SINH PHÒNG					
<p>3.1.Quy trình vệ sinh phòng</p> <p>3.1.1.Quy trình vào phòng</p> <p>3.1.2.Dọn vệ sinh cơ bản</p> <p>3.1.3. Thay vải trải giường</p> <p>3.1.4. Lau bụi phòng ngủ</p> <p>3.1.5. Bổ sung đồ dùng và hàng minibar</p>	10			<p>Sau khi học xong, sinh viên hiểu và thực hành được quy trình vệ sinh phòng: khách vừa trả, khách đang lưu trú, khách VIP, phòng trống và cung cấp dịch vụ chính trang phòng buổi tối.</p>	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p>

<p>3.1.6.Vệ sinh phòng tắm</p> <p>3.1.7. Vệ sinh sàn phòng</p> <p>3.1.8.Kiểm tra phòng</p> <p>3.1.9.Ghi biên bản, khóa cửa.</p> <p>3.2.Các quy trình khác</p> <p>3.2.1. Quy trình chuyển đổi phòng</p> <p>3.2.2.Quy trình phục vụ khách quan trọng (VIP)</p> <p>3.2.3.Quy trình chuẩn bị phòng trông sạch</p> <p>3.2.4.Dịch vụ chỉnh trang phòng buổi tối (turndown service).</p> <p>3.2.5.Phục vụ phòng DND</p>					
CHƯƠNG 4: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI					
<p>4.1. Trả lời điện thoại</p> <p>4.2. Chuyển cuộc gọi</p> <p>4.3. Ghi lại lời nhắn</p>	02	05		- Sinh viên có khả năng trả lời, chuyển và thực hiện các cuộc gọi theo tiêu chuẩn của khách sạn.	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].
CHƯƠNG 5: QUY TRÌNH VỆ SINH CÁC KHU VỰC CHUNG	06				

<p>5.1.Các khu vực chung</p> <p>5.2.Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị, hóa chất vệ sinh</p> <p>5.3.Vệ sinh các khu vực chung</p> <p>5.3.1. Khu vực tiền sảnh</p> <p>5.3.2.Khu vực hành lang, lối đi</p> <p>5.3.3.Vệ sinh thang máy, thanh bộ</p> <p>5.3.4.Vệ sinh nhà vệ sinh công cộng.</p>			<p>Giúp sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liệt kê được các khu vực chung cần vệ sinh thường xuyên; - Xác định được các bộ dụng cụ và hóa chất vệ sinh; - Thực hiện đúng các bước vệ sinh từng khu vực; - Hình thành thói quen làm việc có trách nhiệm, cẩn thận, tỉ mỉ, chu đáo. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p>
<p>CHƯƠNG 6: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BỔ SUNG</p>	<p>06</p>			
<p>6.1.Dịch vụ minibar</p> <p>6.1.1.Tầm quan trọng của dịch vụ cung cấp minibar</p> <p>6.1.2.Các trang thiết bị, dụng cụ, đồ dùng, hàng hóa</p> <p>6.1.3.Tiêu chuẩn của các loại hàng hóa</p> <p>6.1.4.Quy trình thực hiện dịch vụ minibar</p> <p>6.2.Dịch vụ giặt ủi</p>			<p>Sau khi học xong, sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giải thích được tầm quan trọng của việc cung cấp các dịch vụ bổ sung; - Liệt kê được các loại thiết bị, dụng cụ, đồ dùng, hàng hóa trang bị cho dịch vụ bổ sung; 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p>

<p>6.2.1. Tầm quan trọng của dịch vụ giặt ủi</p> <p>6.2.2. Các trang thiết bị</p> <p>6.2.3. Quy trình giặt đồ của khách</p> <p>6.2.4. Quy trình giặt đồ vải của khách sạn</p> <p>6.3. Các dịch vụ khác</p> <p>6.3.1. Dịch vụ trông, giữ trẻ</p> <p>6.3.2. Dịch vụ chăm sóc thú cưng</p> <p>6.3.3. Dịch vụ trang trí hoa</p> <p>6.3.4. Dịch vụ trang trí phòng tân hôn</p> <p>6.3.5. Dịch vụ trang trí phòng sinh nhật</p> <p>6.3.6. Dịch vụ cho thuê đồ dùng.</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện chính xác các dịch vụ bổ sung theo yêu cầu của khách; - Hình thành thói quen làm việc có trách nhiệm, ghi chép một cách cẩn thận, chu đáo. 	
<p>CHƯƠNG 7: QUY TRÌNH XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC VÀ TÌM THẤY (LOST & FOUND)</p> <p>7.1 Tầm quan trọng của quy trình L&F trong kinh doanh khách sạn</p> <p>7.2 Tiến trình công việc</p> <p>7.2.1 Các khu vực cần kiểm tra</p> <p>7.2.2 Quy trình xử lý</p>	03			<p>Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biết được tầm quan trọng của quy trình L&F trong kinh doanh khách sạn; - Biết được quy trình xử lý tài sản vô thừa nhận. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p>

ĐƯỢC
TRU
ĐẠI
HÀ RI/À-V
★

7.2.3 Xử lý tài sản vô thừa nhận					
CHƯƠNG 8: KIỂM SOÁT AN TOÀN, AN NINH BỘ PHẬN PHÒNG	03				
<p>8.1. Khái niệm an toàn, an ninh</p> <p>8.2. Nguyên tắc, nội quy làm việc an toàn</p> <p>8.3. An toàn, an ninh phòng ở khách sạn</p> <p>8.4. Phòng cháy chữa cháy</p> <p>8.5. Xử lý các tình huống đặc biệt</p> <p>8.5.1. Khách yêu cầu mở cửa giúp</p> <p>8.5.2. Khách treo chìa khóa ngoài ổ khóa</p> <p>8.5.3. Phát hiện khách bị ngã trong phòng</p> <p>8.5.4. Phát hiện khách chết trong phòng.</p>				<p>Sau khi học xong, sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trình bày được khái niệm an toàn an ninh trong bộ phận phòng; - Giải thích được tầm quan trọng của công tác an toàn, an ninh khách sạn; - Trình bày được nguyên nhân gây mất an toàn, an ninh; - Kiểm soát được các trang thiết bị an toàn, an ninh bộ phận phòng; - Hình thành thói quen làm việc có trách nhiệm, cẩn thận, chu đáo. 	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].
CHƯƠNG 9: GIAO TIẾP VỚI KHÁCH	02	02			

NG
 10C
 NGT

9.1. Chăm sóc khách và khách hàng 9.2. Xử lý phàn nàn của khách.				Sinh viên có khả năng: - Hiểu và trả lời, quan tâm đến nhu cầu, tính cách của khách; - Biết cách xử lý phàn nàn của khách.	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].
CHƯƠNG 10: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC	02				
10.1. Tầm quan trọng khi kết thúc ca làm việc 10.2. Quy trình kết thúc ca làm việc.				Sinh viên có khả năng: - Dọn vệ sinh, chuẩn bị và cất thiết bị phòng, các công cụ và dụng cụ dọn vệ sinh cho ca làm việc tiếp theo theo cách chuyên nghiệp và vệ sinh; - Báo cáo lại những thông tin cần thiết cho người phụ trách trực tiếp của mình; - Bàn giao và ký nhận bàn giao.	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].
Tổng	43	2	0		

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Trắc nghiệm.



6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc

[1]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam - Nghiệp vụ buồng*.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Vũ Thị Bích Phượng, Phan Mai Thu Thảo (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng*, NXB Hà Nội.

7. Thông tin giảng viên:

- Họ và tên: Nguyễn Thị Như Tuyết
- Ngày sinh: 05/3/1985
- Học hàm, học vị: Thạc sỹ
- Địa chỉ liên hệ: Viện Du lịch - Điều dưỡng, Trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, Điện thoại: 0938 626 642.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(DUYỆT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG


TS. Phùng Đức Vinh


NGUYỄN THỊ NHƯ TUYẾT


TS. Vũ Văn Đông

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN/MÔN HỌC

HỌC PHẦN: NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ**
- Mã học phần: 0101122604
- Số tín chỉ: **2(2,0,4)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Tổng quan du lịch và khách sạn, Marketing du lịch.
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

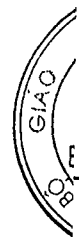
2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức:

- + Nắm được vị trí, vai trò, trách nhiệm, nội quy và quy trình nghiệp vụ của bộ phận phòng;
- + Giải thích được những công việc cần chuẩn bị cho ca làm việc như chuẩn bị diện mạo cá nhân, tác phong, thái độ, chuẩn bị xe đẩy;
- + Hiểu được tính năng, công dụng và cách sử dụng các loại hóa chất, thiết bị, máy móc và dụng cụ dùng trong công tác vệ sinh phòng khách;
- + Hiểu được quy trình bàn giao vào cuối ca làm việc;
- + Hiểu được tâm lý khách hàng.

- Kỹ năng:

- + Kể tên và trình bày được các nguyên tắc sử dụng các thiết bị, máy móc, dụng cụ và hóa chất vệ sinh;



- + Trình bày được các quy tắc vệ sinh phòng khách;
- + Trình bày được các quy tắc vệ sinh các khu vực chung;
- + Nắm được các tiêu chuẩn và quy trình cung cấp các dịch vụ tại phòng: dịch vụ giặt ủi, dịch vụ minibar và các dịch vụ khác;
- + Trình bày được các nguyên tắc đảm bảo an toàn, an ninh phòng ngủ khách sạn.
- + Biết cách chăm sóc khách và xử lý phàn nàn của khách.

- Thái độ:

Rèn luyện cho sinh viên lòng yêu nghề, tính cẩn thận, chu đáo và các tư thế tác phong chuyên nghiệp trong nghiệp vụ lưu trú.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học Nghiệp vụ Lưu trú giúp sinh viên biết được vị trí, vai trò và trách nhiệm của bộ phận phòng; nội quy làm việc của bộ phận phòng. Thực hiện đúng các yêu cầu, các quy định khi bắt đầu ca làm việc. Sinh viên hiểu và thực hành được quy trình vệ sinh phòng. Liệt kê được các khu vực chung cần vệ sinh thường xuyên; xác định được các bộ dụng cụ và hóa chất vệ sinh; thực hiện đúng các bước vệ sinh từng khu vực. Sinh viên biết cung cấp các dịch vụ bổ sung và quy trình xử lý tài sản vô thừa nhận, kiểm soát được các trang thiết bị an toàn, an ninh bộ phận phòng. Sinh viên biết cách xử lý phàn nàn của khách.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức - Phương pháp tổ chức dạy và học

Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau:

- Môn học này được tiến hành bằng cách giảng lý thuyết trên lớp.

4.2 Phương tiện dạy và học

- Máy chiếu, bảng đứng, giấy (A0, A4, A5,...), giấy màu, kéo, bút lông màu ,...
- Phòng học lý thuyết.

4.3 Nội dung chi tiết:

UC
TRI
ĐẠI
RIJ-

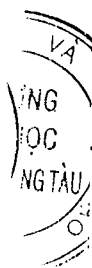
Nội dung chi tiết	Số tiết		Thí nghiệm, thực hành, điền dã	Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp				
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
CHƯƠNG 1: VỊ TRÍ, VAI TRÒ, TRÁCH NHIỆM VÀ NỘI QUY CỦA BỘ PHẬN PHÒNG					
1.1.Vị trí của bộ phận phòng 1.2.Vai trò của bộ phận phòng 1.3.Trách nhiệm của bộ phận phòng 1.4.Nội quy làm việc của bộ phận phòng.	01			Giúp sinh viên biết được: - Vị trí, vai trò và trách nhiệm của bộ phận phòng; - Nội quy làm việc của bộ phận phòng.	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].
CHƯƠNG 2: CHUẨN BỊ VÀO CA LÀM VIỆC					
2.1.Chuẩn bị diện mạo cá nhân 2.1.1. Tầm quan trọng của việc vệ sinh cá nhân 2.1.2. Nội dung liên quan vệ sinh cá nhân. 2.2.Họp đầu ca làm việc 2.3.Nhận bản báo cáo tình trạng phòng	02			Sau khi học xong, sinh viên: - Thực hiện đúng các yêu cầu, các quy định về diện mạo cá nhân trước khi bắt đầu ca làm việc; - Liệt kê được các loại hàng vải, đồ dùng, hóa chất, dụng cụ vệ sinh;	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].

TRƯỜNG
 VI H
 VÙNG

<p>2.3.1. Nhận bản phân công công việc</p> <p>2.3.2.Thủ tục nhận chìa khóa và máy bộ đàm</p> <p>2.4. Vệ sinh và sắp xếp xe đẩy</p> <p>2.4.1.Đặc điểm và chức năng của xe đẩy</p> <p>2.4.2.Các chủng loại đồ dùng trên xe đẩy</p> <p>2.4.3.Cách chuẩn bị xe đẩy</p> <p>2.4.4.Các nguyên tắc khi sử dụng xe đẩy</p> <p>2.4.5.Quy trình vệ sinh xe đẩy.</p>				<p>- Sắp xếp sử dụng được xe đẩy phục vụ cho công việc vệ sinh phòng;</p> <p>- Tiếp thu đầy đủ các kiến thức của bài học để áp dụng vào thực tế.</p>	
--	--	--	--	--	--

CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH VỆ SINH PHÒNG

<p>3.1.Quy trình vệ sinh phòng</p> <p>3.1.1.Quy trình vào phòng</p> <p>3.1.2.Dọn vệ sinh cơ bản</p> <p>3.1.3. Thay vải trải giường</p> <p>3.1.4. Lau bụi phòng ngủ</p> <p>3.1.5. Bỏ sung đồ dùng và hàng minibar</p> <p>3.1.6.Vệ sinh phòng tắm</p> <p>3.1.7. Vệ sinh sàn phòng</p>	8			<p>Sau khi học xong, sinh viên hiểu và thực hành được quy trình vệ sinh phòng: khách vừa trả, khách đang lưu trú, khách VIP, phòng trống và cung cấp dịch vụ chính trang phòng buổi tối.</p>	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p>
---	---	--	--	--	--



<p>3.1.8.Kiểm tra phòng</p> <p>3.1.9.Ghi biên bản, khóa cửa.</p> <p>3.2.Các quy trình khác</p> <p>3.2.1. Quy trình chuyển đổi phòng</p> <p>3.2.2.Quy trình phục vụ khách quan trọng (VIP)</p> <p>3.2.3.Quy trình chuẩn bị phòng trông sạch</p> <p>3.2.4.Dịch vụ chỉnh trang phòng buổi tối (turndown service).</p> <p>3.2.5.Phục vụ phòng DND</p>					
<p>CHƯƠNG 4: QUY TRÌNH VỆ SINH CÁC KHU VỰC CHUNG</p>	05				
<p>4.1.Các khu vực chung</p> <p>4.2.Lựa chọn và chuẩn bị các thiết bị, hóa chất vệ sinh</p> <p>4.3.Vệ sinh các khu vực chung</p> <p>4.3.1. Khu vực tiền sảnh</p> <p>4.3.2.Khu vực hành lang, lối đi</p>				<p>Giúp sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liệt kê được các khu vực chung cần vệ sinh thường xuyên; - Xác định được các bộ dụng cụ và hóa chất vệ sinh; - Thực hiện đúng các bước vệ sinh từng khu vực; 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1].</p>

4.3.3. Vệ sinh thang máy, thanh bộ				- Hình thành thói quen làm việc có trách nhiệm, cẩn thận, tỉ mỉ, chu đáo.	
4.3.4. Vệ sinh nhà vệ sinh công cộng.					
CHƯƠNG 5: CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ BỔ SUNG	05				
5.1. Dịch vụ minibar				Sau khi học xong, sinh viên:	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].
5.1.1. Tầm quan trọng của dịch vụ cung cấp minibar				- Giải thích được tầm quan trọng của việc cung cấp các dịch vụ bổ sung;	
5.1.2. Các trang thiết bị, dụng cụ, đồ dùng, hàng hóa				- Liệt kê được các loại thiết bị, dụng cụ, đồ dùng, hàng hóa trang bị cho dịch vụ bổ sung;	
5.1.3. Tiêu chuẩn của các loại hàng hóa				- Thực hiện chính xác các dịch vụ bổ sung theo yêu cầu của khách;	
5.1.4. Quy trình thực hiện dịch vụ minibar				- Hình thành thói quen làm việc có trách nhiệm, ghi chép một cách cẩn thận, chu đáo.	
5.2. Dịch vụ giặt ủi					
5.2.1. Tầm quan trọng của dịch vụ giặt ủi					
5.2.2. Các trang thiết bị					
5.2.3. Quy trình giặt đồ của khách					
5.2.4. Quy trình giặt đồ vải của khách sạn					
5.3. Các dịch vụ khác					
5.3.1. Dịch vụ trông, giữ trẻ					



<p>5.3.2.Dịch vụ chăm sóc thú cưng</p> <p>5.3.3.Dịch vụ trang trí hoa</p> <p>5.3.4.Dịch vụ trang trí phòng tân hôn</p> <p>5.3.5.Dịch vụ trang trí phòng sinh nhật</p> <p>5.3.6.Dịch vụ cho thuê đồ dùng.</p>					
<p>CHƯƠNG 6: QUY TRÌNH XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC VÀ TÌM THẤY (LOST & FOUND)</p> <p>6.1 Tầm quan trọng của quy trình L&F trong kinh doanh khách sạn</p> <p>6.2 Tiến trình công việc</p> <p>6.2.1 Các khu vực cần kiểm tra</p> <p>6.2.2 Quy trình xử lý</p> <p>6.2.3 Xử lý tài sản vô thừa nhận</p>	03			<p>Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biết được tầm quan trọng của quy trình L&F trong kinh doanh khách sạn; - Biết được quy trình xử lý tài sản vô thừa nhận. 	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].
<p>CHƯƠNG 7: KIỂM SOÁT AN TOÀN, AN NINH BỘ PHẬN PHÒNG</p>	02	1			
<p>7.1.Khái niệm an toàn, an ninh</p>				<p>Sau khi học xong, sinh viên:</p>	Sinh viên đọc trước tài liệu [1]

11
 VU
 11
 VU
 *

<p>7.2.Nguyên tắc, nội quy làm việc an toàn</p> <p>7.3.An toàn, an ninh phòng ở khách sạn</p> <p>7.4.Phòng cháy chữa cháy</p> <p>7.5.Xử lý các tình huống đặc biệt</p> <p>7.5.1.Khách yêu cầu mở cửa giúp</p> <p>7.5.2.Khách treo chìa khóa ngoài ổ khóa</p> <p>7.5.3.Phát hiện khách bị ngã trong phòng</p> <p>7.5.4.Phát hiện khách chết trong phòng.</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày được khái niệm an toàn an ninh trong bộ phận phòng; - Giải thích được tầm quan trọng của công tác an toàn, an ninh khách sạn; - Trình bày được nguyên nhân gây mất an toàn, an ninh; - Kiểm soát được các trang thiết bị an toàn, an ninh bộ phận phòng; - Hình thành thói quen làm việc có trách nhiệm, cẩn thận, chu đáo. 	
CHƯƠNG 8: GIAO TIẾP VỚI KHÁCH	01	02			
<p>8.1. Chăm sóc khách và khách hàng</p> <p>8.2. Xử lý phàn nàn của khách.</p>				<p>Sinh viên có khả năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiểu và trả lời, quan tâm đến nhu cầu, tính cách của khách; - Biết cách xử lý phàn nàn của khách. 	Sinh viên đọc trước tài liệu [1].
Tổng	27	3	0		

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Trắc nghiệm.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc

[1]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam - Nghiệp vụ buồng*.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Vũ Thị Bích Phượng, Phan Mai Thu Thảo (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng*, NXB Hà Nội.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(DUYỆT)
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

NGUYỄN THỊ NHƯ TUYẾT

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG**
- Mã học phần: 01011021016
- Số tín chỉ: **4 (3,1,8)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Tổng quan du lịch – khách sạn
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức:

- Nắm được cơ cấu tổ chức trong kinh doanh nhà hàng.
- phân biệt được các loại nhà hàng và mô hình, cách thức tổ chức của từng loại.
- Nắm được các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Nhận biết được đặc điểm, công dụng của các trang thiết bị trong nhà hàng và cách thức sử dụng chúng.
- Hiểu được các quy định đối với nhân viên phục vụ nhà hàng.
- Nắm được những đặc điểm giống và khác nhau của từng loại tiệc.
- Hiểu rõ quy trình tổ chức và các công tác chuẩn bị cho từng loại tiệc.
- Nắm được các kỹ năng cơ bản trong phục vụ các loại tiệc phổ biến hiện nay

2.2. Kỹ năng:

- Biết cách lên kế hoạch phục vụ nhà hàng sao cho đáp ứng các yêu cầu về đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Biết cách chuẩn bị các trang thiết bị sao cho đúng, đủ, phù hợp nhất với từng loại tiệc, từng cách thức phục vụ.
- Vận dụng kiến thức để có thể tự hoàn thiện về phong cách phục vụ, giải quyết các tình huống phát sinh bất ngờ và tự tin giao tiếp với khách hàng.

2.3. Thái độ:



- Sinh viên có cái nhìn đúng về tầm quan trọng của việc đảm bảo được các tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm trong nhà hàng. Tích cực hơn trong việc bảo vệ tốt các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.
- chủ động, nghiêm túc trong việc thực hành các thao tác phục vụ cơ bản của từng loại tiệc, từ đó rút ra được kinh nghiệm bản thân để phục vụ cho công việc tương lai.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần trang bị cho sinh viên tổng quan về kinh doanh nhà hàng. Hiểu được tầm quan trọng trong việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và các trang thiết bị trong nhà hàng. Rèn luyện cho sinh viên thói quen giữ vệ sinh cá nhân và phong cách phục vụ chuyên nghiệp. Giới thiệu cho sinh viên nắm được các kỹ năng, kỹ thuật phục vụ nhà hàng.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1. Kinh doanh nhà hàng	3	3		Nắm được các khái niệm, cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong nhà hàng	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 1. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 2
1.1 Khái niệm nhà hàng					
1.2 Phân loại nhà hàng					
1.3 Sơ đồ tổ chức lao động trong nhà hàng					

Chương 2. Vệ sinh an toàn thực phẩm và các trang thiết bị trong nhà hàng	6	3		<ul style="list-style-type: none"> - Sinh viên nắm được kiến thức cơ bản trong việc bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm - nhận biết được các loại thiết bị và công dụng của chúng 	<ul style="list-style-type: none"> -Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 2. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 3.
2.1 Giữ vệ sinh cá nhân					
2.2 Chăm sóc bên ngoài					
2.3 Tiêu chuẩn vệ sinh trong việc lưu trữ thực phẩm					
2.4 Các tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải					
2.5 Duy trì môi trường làm việc an toàn và an ninh					
2.6 Vệ sinh nhà hàng và các trang thiết bị trong nhà hàng					
Chương 3. Nhân viên phục vụ nhà hàng	6	3		<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu rõ được các phẩm chất, quy định đối với nhân viên phục vụ - Nắm được kiến thức về sản phẩm trong nhà hàng, cách thức chăm sóc khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> -Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 3. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 4.
3.1 Khái niệm nhân viên phục vụ					
3.2 Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ					
3.3 Phẩm chất của nhân viên phục vụ					
3.4 Phong cách phục vụ chuyên nghiệp					
3.5 Phát triển kiến thức về sản phẩm					
3.6 Chăm sóc khách hàng					



3.7 Một số điểm lưu ý trong giao tiếp					
Chương 4. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng	12	9	15	Sinh viên nắm rõ các kỹ năng phục vụ cơ bản trong nhà hàng thông qua việc thực hành từng giai đoạn trong việc tổ chức kinh doanh nhà hàng	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 3. +Tài liệu [3][4].
4.1 Chuẩn bị phòng ăn, bàn ăn					
4.1.1 Vệ sinh phòng ăn					
4.1.2 Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ					
4.1.3 Sắp xếp phòng ăn và chuẩn bị dụng cụ					
4.2 Kỹ thuật xếp khăn ăn					
4.3 Kỹ thuật trải khăn bàn					
4.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn					
4.5 Kỹ thuật phục vụ thức ăn					
4.5.1 Phục vụ tiệc ăn uống Âu - Á tự chọn					
4.5.2 Phục vụ tiệc Âu - Á gọi món					
4.5.3 Phục vụ tại phòng					
4.5.4 Phục vụ tại quầy Bar					
4.5.5 Phục vụ tiệc và hội nghị					
4.6 Kỹ thuật phục vụ thức uống					



4.6.1 Khái niệm thức uống					
4.6.2 Tác dụng của thức uống					
4.6.3 Phân loại thức uống					
4.6.4 Phục vụ thức uống					
4.7 Các quy tắc chung khi phục vụ					
4.8 Kỹ thuật thu dọn bàn ăn					
Tổng	27	18	15		

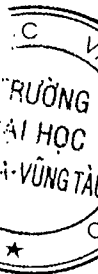
4.2. Học phần thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Ngày 1: Chuẩn bị phòng ăn, bàn ăn, kỹ thuật xếp khăn ăn, kỹ thuật trải khăn bàn		- SV biết cách phân loại các trang thiết bị cho từng loại tiệc - SV nắm được các kỹ thuật xếp khăn ăn và trải khăn bàn			Học tập, ghi chép và thực hành các thao tác từ khâu chuẩn bị phòng ăn đến bước thu dọn bàn ăn
Ngày 2: Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn, kỹ thuật phục vụ thức ăn		- Nắm được các thao tác với bộ dụng cụ phục vụ và các kỹ thuật phục vụ thức ăn cho từng loại tiệc			
Ngày 3: Kỹ thuật phục vụ thức uống		- Nắm được các kỹ thuật phục vụ thức uống cho từng loại tiệc			
Ngày 4: Các quy tắc chung khi phục vụ		- Nắm được các quy tắc chung khi phục vụ			
Ngày 5: Kỹ thuật thu dọn bàn ăn		- thực hiện được các thao tác thu dọn bàn ăn			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.



Hình thức thi: Thi thực hành, mỗi thí sinh thực hiện bài thi trong 10 phút

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: Thi thực hành, mỗi thí sinh thực hiện bài thi trong 15 phút

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng. Dự án VIE/01 – Bộ Văn hóa thể thao và du lịch.

6.2. Tài liệu tham khảo:

[2]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2008), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Nghiệp vụ nhà hàng (Trình độ cơ bản), Hà Nội.

[3]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Phục vụ nhà hàng, Hà Nội.

7. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên GV: Trần Minh Quân

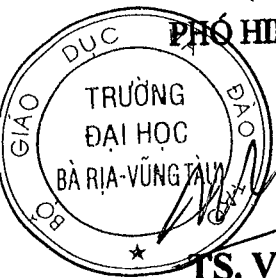
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0906919825 – tranminhquan121190@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị kinh doanh

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

TRẦN MINH QUÂN

ĐẠI HỌC

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- **Tên học phần:** Phương pháp hướng dẫn và thuyết minh du lịch
(*Methods of Guiding and Travel Annotations*)

- **Mã học phần:** 0101122590

- **Số tín chỉ:** 3(3,0,6)

- **Học phần tiên quyết/học trước:** Sinh viên được yêu cầu trang bị trước kiến thức của các học phần sau:

1. Cơ sở văn hóa Việt Nam
2. Tâm lý giao tiếp du lịch
3. Tổng quan du lịch,
4. Địa lý du lịch
5. Tuyển điểm du lịch Việt Nam

- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Đi khảo sát tour ngắn ngày tại một số di tích, danh thắng và tuyển điểm du lịch mẫu.

* *Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:*

- + Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết.
- + Tham gia đầy đủ 100% giờ cùng tham gia thảo luận, tranh luận và thuyết trình bài báo cáo của các nhóm thuyết trình.
- + Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm, nộp báo cáo và trình bày theo trình tự ngẫu nhiên.
- + Tham dự kiểm tra giữa học kỳ và dự thi kết thúc học phần.
- + Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- + Thực hành đi khảo sát tour theo yêu cầu của giảng viên. Sinh viên phải đảm bảo tham gia thực hành tối thiểu 300 km trên phương tiện vận chuyển du lịch trong suốt thời gian học, dưới sự hướng dẫn của giảng viên (Điểm viết báo cáo khảo sát tour tính 60% điểm thi cuối học kỳ).

* *Phương pháp giảng dạy:*

- + Giảng viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector);
- + Giảng viên đưa ra chủ đề tình huống thảo luận nhóm, chủ đề bài tập;
- + Hướng dẫn sinh viên làm bài tập nhóm và thuyết trình;
- + Hướng dẫn sinh viên đi khảo sát ngắn ngày tại một số di tích, danh thắng và tuyển điểm du lịch mẫu.

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Phương pháp hướng dẫn và thuyết minh du lịch là môn học nghiệp vụ dành cho sinh viên chuyên ngành Văn hóa - Du lịch. Học phần mang tính thực tiễn cao, đặc biệt thích hợp cho những sinh viên có khuynh hướng chọn hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch là công việc trong tương lai. Bên cạnh việc trình bày các kỹ năng, quy trình kỹ thuật căn bản hướng dẫn khách du lịch trong và ngoài nước, học phần chú trọng khai thác các lý thuyết cơ bản về tâm lý, kỹ năng tư duy và giao tiếp để sinh viên hiểu và ứng dụng được những yêu cầu về tố chất và ứng xử xã hội, cũng như vị trí và vai trò của một người hướng dẫn trong toàn bộ hoạt động của ngành du lịch.

Học phần liên kết chặt chẽ với các học phần tiên quyết như: Tổng quan du lịch, Địa lý Du lịch và Tuyển điểm Du lịch dùng cho hướng dẫn viên (HDV) du lịch nội địa (domestic tour); hoặc chương trình đón khách quốc tế vào Việt Nam (inbound tour);

Sinh viên được yêu cầu có đủ kỹ năng cơ bản để tham gia công tác hướng dẫn các chương trình du lịch, bao gồm:

2.1. Kiến thức:

Cung cấp các kiến thức cơ bản cần có về nghiệp vụ công tác hướng dẫn du khách trong và ngoài nước, sinh viên được củng cố lại các kiến thức cơ bản về đất nước, khu vực, các phong tục tập quán dân tộc, văn hóa vùng miền, khai thác tâm lý du khách, kỹ năng tư duy, hoạt náo và giao tiếp ứng xử trong các tình huống tác nghiệp thường xuyên xảy ra.

- Nắm được những yêu cầu chung khi xử lý những tình huống phát sinh trong hoạt động du lịch, vận dụng vào việc giải quyết những tình huống cụ thể.

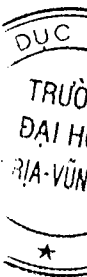
- Giúp sinh viên nắm được những yêu cầu và cách thức xây dựng một bài thuyết minh, những kỹ thuật thuyết minh cụ thể theo từng chuyên đề.

- Cách thiết kế một chương trình du lịch trọn gói và từng phần, các bước để tổ chức hoạt động hướng dẫn du khách.

Bổ sung những kiến thức cần thiết về quy định hành nghề hướng dẫn du lịch theo luật du lịch Việt Nam (*Luật Du lịch số: 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017*). Những kiến thức qui định hành nghề đối với Hướng dẫn viên nội địa và HDV du lịch quốc tế.

2.2. Kỹ năng:

Sau khi kết thúc học phần: Bước đầu có kỹ năng thuyết minh các tuyến - điểm du lịch chính của Việt Nam, các di tích danh thắng, các công trình kiến trúc, lịch sử, văn



hóa... Sinh viên bắt buộc chuẩn bị một bài thuyết minh phục vụ cho công tác hướng dẫn trong chuyến du lịch trên giảng đường hoặc trong chuyến đi thực địa ngắn ngày. Sinh viên nắm vững phương pháp và kỹ năng hướng dẫn trên các phương tiện vận chuyển, hướng dẫn tham quan trên mặt đất, hướng dẫn tham quan trên đường bằng bộ, đưa đón tại sân bay nhà ga, kỹ năng hoạt náo, teambuilding tour.

Ngoài chuyên môn, sinh viên biết chủ động vận dụng, khai thác những tố chất về năng khiếu của bản thân, tập sự những kỹ năng thuyết minh trong môi trường cụ thể, kỹ năng ứng xử tạo ấn tượng tốt đối với du khách... Đòi hỏi sinh viên cần năng động và nhạy bén qua các hạt động sau:

- Làm việc nhóm.
- Trình bày trước tập thể lớp.
- Phân tích tình huống (case study)
- Kỹ năng hoạt náo

2.3. Thái độ:

Có tác phong đạo đức công dân, rèn luyện ý thức đạo đức nghề nghiệp, ý thức tổ chức kỷ luật lao động, trung thực và tôn trọng pháp luật cũng như chấp hành tốt nội qui của cơ quan, doanh nghiệp tuyển dụng.

Có tinh thần học hỏi, tích cực trong các hoạt động. Có thái độ hợp tác trong các hoạt động nhóm. Hình thành tính tự tin, bản lĩnh, tinh thần cầu tiến cho SV trong tác phong nghề nghiệp.

Có sự chuẩn bị tốt về mặt tinh thần cũng như các vấn đề chuyên môn cho quá trình thực tập nghiệp vụ tại các công ty du lịch và cho quá trình công tác sau này.

Đề cao ý thức chủ động và tác phong làm việc nhanh nhẹn, có trách nhiệm với công việc và đơn vị. Phải có tinh thần khát khao, tận tụy với công việc / học tập và luôn có ý thức trách nhiệm của người thanh niên tiêu biểu trong một xã hội năng động.

Góp phần tuyên truyền giới thiệu và bảo vệ những giá trị di sản văn hóa, tài nguyên môi trường, xây dựng và bảo vệ đất nước nhằm nâng cao vị thế của Việt Nam trên trường Quốc tế.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Đây là học phần cần thiết, được xem như là bước đầu tiên tiếp xúc và tìm hiểu đúng bản chất của Hướng dẫn viên du lịch. Qua đó, giúp các bạn sinh viên định hình được những công việc cụ thể về nghề nghiệp của mình trong tương lai. Học phần cung cấp đầy đủ cho sinh viên những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ, kỹ năng hành nghề cũng như quy trình và phương pháp tổ chức hướng dẫn khách du lịch theo hình thức tổ chức

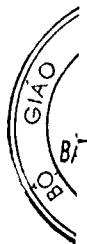


chuyến đi, phương pháp hướng dẫn tuyến, phương pháp hướng dẫn tham quan theo chuyên đề, phương pháp trả lời câu hỏi, đối thoại với khách, phương pháp xử lý tình huống, phong cách hướng dẫn, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ, nghệ thuật diễn đạt... và một số kỹ năng cần thiết khác của Hướng dẫn viên du lịch.

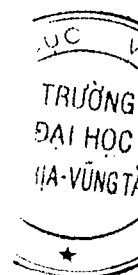
4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần:

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1: Những khái niệm cơ bản về du lịch và hoạt động hướng dẫn du lịch.	5,0	1,0			
<i>1.1. Khái quát về hoạt động hướng dẫn du lịch</i>				- Trang bị cho sinh viên các khái niệm cơ bản liên quan đến hoạt động du lịch và hoạt động hướng dẫn du lịch - Hiểu được tầm quan trọng về vai trò của người hướng dẫn du lịch.	* <i>Đọc:</i> 1. <i>Tập bài giảng Quy trình và phương pháp hướng dẫn du lịch, Nguyễn Quang Thái Chương (1);</i> 2. <i>Nghiên cứu trước tài liệu [1]</i> “ <i>Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Bùi</i>
1.1.1. Đặc điểm nghề nghiệp					
1.1.2. Hướng dẫn viên du lịch và các quan niệm nghề nghiệp					
1.1.3. Vị trí và ý nghĩa của hoạt động hướng dẫn du lịch					
<i>1.2. Hướng dẫn du lịch và các hoạt động chủ yếu</i>					
1.2.1. Hoạt động tổ chức					
1.2.2. Hoạt động thông tin					
1.2.3. Hoạt động kiểm tra và giám sát					
1.2.4. Hoạt động chăm sóc du khách					
1.2.5. Hoạt động PR và tuyên truyền quảng bá di sản.					
<i>1.3. Vị trí và vai trò của người hướng dẫn trong hoạt động của ngành du lịch</i>					
1.3.1. Vai trò của người phục vụ					
1.3.2. Vai trò Marketing viên không chuyên					
1.3.3. Vai trò sứ giả hòa bình					
1.3.4. Vai trò người bảo vệ an ninh quốc gia, an toàn du lịch					
<i>1.4. Những yếu tố khách quan tác động đến hoạt động hướng dẫn du lịch</i>					
1.4.1. Hình thức của chuyến đi					



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điển dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
1.4.2. Thời lượng và thời điểm thực hiện chương trình				- Sinh viên thảo luận theo nhóm, chọn ra các chủ đề trọng tâm của chương.	Thanh Thủy, NXB ĐHQG Hà Nội, 2015". 3. Đọc tài liệu tham khảo số [3], [5]
1.4.3. Đặc điểm của đoàn khách du lịch					
1.4.4. Các phương tiện vận chuyển khách du lịch					
1.4.5. Đặc điểm của tuyến, điểm du lịch					
1.4.6. Mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ					
1.4.7. Mối quan hệ với cơ quan chức năng và khu vực dân cư.					
<p>* Câu hỏi thảo luận:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân tích vị trí, vai trò của hoạt động hướng dẫn du lịch 2. Đánh giá nghề HDV DL so với các ngành nghề khác trong XH 3. Phân tích đặc điểm lao động của HDV DL và những kiến thức cơ bản cần có là gì? 4. Để công tác hướng dẫn du lịch có hiệu quả, HDV DL cần phải trau dồi những đức tính và phong cách gì? 					
Chương 2: Những phẩm chất và năng lực cần có của hướng dẫn viên du lịch.	5,0	1,0			
2.1. Khái niệm và phân loại hướng dẫn viên du lịch				- Trang bị cho sinh viên nhận thức về tư duy và trau dồi phẩm chất đạo đức cũng như những năng lực cần thiết để làm nghề.	* Đọc: 1. Bài giảng <i>Quy trình và phương pháp hướng dẫn du lịch</i> , Nguyễn Quang Thái
2.1.1. Hướng dẫn viên du lịch là gì?					
2.1.2. Phân loại hướng dẫn viên du lịch					
2.1.3. Phân biệt giữa hướng dẫn viên, thuyết minh viên và hướng dẫn viên du lịch					
2.2. Vai trò và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch					
2.2.1. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch					
2.2.2. Nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch					
2.3. Những điều kiện cần có của hướng dẫn viên du lịch.					



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
2.3.1. Kiến thức và chuyên môn nghiệp vụ				- Hiểu rõ về vai trò và nhiệm vụ của HDVDL trong định hướng học tập và hướng nghiệp. - SV hiểu rõ về Quy chế hướng dẫn viên du lịch (Luật Du lịch số: 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017).	Chương 2; 2. Giáo trình [1] <i>Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch</i> , Bùi Thanh Thủy, NXB ĐHQG Hà Nội, 2015. 3. Đọc tài liệu tham khảo số [4], [5]
2.3.2. Kỹ năng chuyên nghiệp					
2.3.3. Trình độ ngoại ngữ					
2.3.4. Phong cách và tư cách					
2.3.5. Đức tính					
2.3.6. Các yêu cầu khác về ngôn ngữ giao tiếp, thể chất và tác phong					
2.4. Quy chế hướng dẫn viên du lịch.					
2.4.1. Điều 58: Hướng dẫn viên du lịch, thẻ hướng dẫn viên du lịch					
2.4.2. Điều 59: Điều kiện hành nghề, tiêu chuẩn cấp thẻ hướng dẫn viên.					
2.4.3. Điều 60: Thẩm quyền cấp thẻ hướng dẫn viên DL nội địa và quốc tế.					
2.4.4. Điều 61: Thẩm quyền cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.					
2.4.5. Điều 62+63+64: Đổi, cấp lại, thu hồi thẻ hướng dẫn viên					
2.4.6. Điều 65: Quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch					
2.4.7. Điều 66: Trách nhiệm quản lý hướng dẫn viên du lịch.					
* Câu hỏi thảo luận chương 2:					
1. Phân tích đặc điểm lao động của HDV DL và những kiến thức cơ bản cần có là gì?					
2. Phân biệt khái niệm "Hướng dẫn du lịch và Hướng dẫn viên du lịch (HDV DL)"					
3. Để công tác hướng dẫn du lịch có hiệu quả, HDV DL cần phải trau dồi những đức tính và phong cách gì?					
4. Tại sao nói: sức khỏe, khả năng giao tiếp và diện mạo bề ngoài của HDV DL có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hướng dẫn du lịch...					
Chương 3: Quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch	7,0	1,0			
3.1. Quy trình chuẩn bị				- Sinh viên cần nắm bắt các nguyên	* Đọc: 1. Tập bài giảng <i>Quy</i>
3.1.1. Kế hoạch hình thức và thời gian của chuyến du lịch					



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
3.1.2. Cơ cấu khách du lịch và các loại phương tiện vận chuyển tham gia vào quá trình hoạt động du lịch				tác cơ bản trong công việc chuẩn bị và quy trình tổ chức thực hiện các công tác hướng dẫn du lịch. - Thảo luận theo nhóm, chọn ra các chủ đề trọng tâm. * Phương pháp đánh giá: - Diễn giảng và thuyết trình. - Trò chơi. - Thảo luận nhóm	<i>trình và phương pháp hướng dẫn du lịch, Nguyễn Quang Thái</i> Chương (3) 2. Giáo trình <i>Nghệ thuật hướng dẫn du lịch</i> , Bùi Thanh Thủy, NXB ĐHQG Hà Nội. 3. Đọc tài liệu tham khảo số [3], [5]
3.1.3. Thiết lập quan hệ với các đối tác dịch vụ và các cơ quan hữu quan tại điểm đến du lịch					
3.2. <i>Quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch</i>					
3.2.1. Tổ chức đón khách					
3.2.2. Tổ chức họp đoàn trước khi khởi hành chuyến đi					
3.2.3. Tổ chức hoạt động vận chuyển khách					
3.2.4. Tổ chức phục vụ ăn, ở và tham quan cho du khách					
3.2.5. Tổ chức các dịch vụ du lịch và các thủ tục xuất nhập cảnh du lịch cho khách du lịch tại cửa khẩu					
3.3.6. Tổ chức việc tiễn khách					
3.3.7. Công tác sau khi kết thúc chương trình tour					
* Câu hỏi thảo luận ở lớp: 1. Hình thức và thời gian của chuyến du lịch ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn như thế nào? 2. Những thuận lợi, khó khăn của HDV DL trong các chuyến đi dài ngày? 3. Tại sao trong hoạt động hướng dẫn, HDV cần phải phối hợp chặt chẽ với các đơn vị, cơ quan chức năng và địa phương tại điểm đến...? 4. Nêu những công việc cần làm của HDV DL khi đón khách, tiễn khách và ý nghĩa thực hiện...					
Chương 4: Quy trình và phương pháp hướng dẫn, thuyết minh, xử lý tình huống trong công tác hướng dẫn du lịch.	7,0	1,0			
4.1. <i>Quy trình và phương pháp hướng dẫn du lịch.</i>				- Trang bị những kiến thức bắt	
4.1.1. Quy trình chuẩn bị cho công tác hướng dẫn tham quan du lịch					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
4.1.2. Đối tượng và loại hình tham quan du lịch				buộc trong quá trình hướng dẫn du khách tham quan du lịch, đòi hỏi người hướng dẫn phải có nghiệp vụ và trình độ chuyên môn nhằm thỏa mãn nhu cầu nhất định của du khách trong quá trình tham quan du lịch. - Giúp SV hiểu và thực hành được các phương pháp hướng dẫn trong từng điều kiện cụ thể. - Cách xử lý các tình huống phát sinh trong	* <i>Đọc:</i> 1. <i>Tập bài giảng Qui trình và phương pháp hướng dẫn du lịch,</i> Nguyễn Quang Thái Chương (4); 2. <i>Giáo trình [1] Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch,</i> Bùi Thanh Thủy, NXB ĐHQG Hà Nội,
4.1.3. Thiết kế lịch trình và chuẩn bị kế hoạch thực hiện					
4.1.4. Các phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch + Hướng dẫn tham quan trên phương tiện vận chuyển + Hướng dẫn tham quan trên mặt đất. + Hướng dẫn tham quan khi đi bộ + Hướng dẫn tại điểm tham quan + Hướng dẫn đưa đón tại sân bay và nhà ga.					
4.2. <i>Qui trình và phương pháp thuyết minh du lịch.</i>					
4.2.1. Nguyên tắc xây dựng một bài thuyết minh					
4.2.2. Cấu trúc một bài thuyết minh.					
4.2.3. Chuẩn bị nội dung thuyết minh					
4.2.4. Kỹ năng và kỹ thuật sử dụng trong khi thuyết minh + Kỹ năng về tác phong chuyên nghiệp + Kỹ thuật hình thể và diễn đạt ngôn từ + Sử dụng các loại trang thiết bị phục vụ thuyết minh					
4.2.5. Các phương pháp thuyết minh du lịch + Phương pháp chung + Phương pháp thuyết minh trên những chặng đường ngắn và dài + Miêu tả và kể chuyện, tái hiện những sự kiện, huyền thoại + Giới thiệu minh họa và bình luận + Phương pháp phân đoạn + Phương pháp tức cảnh, sinh tình					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<ul style="list-style-type: none"> + Phương pháp làm nổi bật trọng tâm, trọng điểm + Phương pháp kết hợp giữa hư và thực + Phương pháp hỏi đáp, đố vui + Phương pháp lấp lửng – tạo ra những nỗi nhớ dai dẳng + Phương pháp so sánh – lấy cái quen thuộc để so sánh với điều mới lạ. 				<ul style="list-style-type: none"> quá trình hoạt động du lịch. * Phương pháp đánh giá: - Thực hành 	<ul style="list-style-type: none"> 2015. Chương (4, 5, 6) 3. Đọc tài liệu tham khảo số
4.3. Kỹ năng xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch				<ul style="list-style-type: none"> - bố trí bàn tiệc. - Diễn giảng và thuyết trình. - Trò chơi thi đua và thảo luận nhóm. 	<ul style="list-style-type: none"> [3], [5]
4.3.1. Nguyên tắc trong xử lý các tình huống					
4.3.2. Các yêu cầu chung trong xử lý tình huống					
4.3.4. Cách xử lý một số tình huống thường gặp					
4.3.5. Câu hỏi thảo luận về xử lý các tình huống đặc biệt.					
<p>Câu hỏi thảo luận:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trình bày những công việc cần chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan du lịch và tầm quan trọng của việc thực hiện. 2. Nêu các tình huống thường xảy ra và biện pháp giải quyết những tình huống đó 3. Giáo viên đặt ra các chủ đề hoặc tình huống giả định 4. Xây dựng và thuyết trình nhóm 1 bài thuyết minh tuyến điểm cụ thể (hình thức trên lớp hoặc trên tour khảo sát ngắn ngày) 					
Chương 5: Thực hành các kỹ năng Teambuilding và thể nghiệm năng khiếu trong hoạt động hướng dẫn du lịch	6,0	1,0			
5.1. Kỹ năng sinh hoạt tập thể và hoạt náo				<ul style="list-style-type: none"> - Giúp sinh viên rèn luyện, làm quen với các kỹ năng công việc, nhằm tạo ấn 	<ul style="list-style-type: none"> * Đọc: 1. Tập bài giảng <i>Quy trình và phương pháp hướng</i>
5.1.1. Giới thiệu một số trò chơi vận động trường (team building)					
5.1.2. Quy trình và phương pháp tổ chức vận động.					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
5.2. Kỹ năng thể hiện năng khiếu cá nhân				tượng và sự tin tưởng của du khách trong hoạt động du lịch. - Rèn luyện kỹ năng hoạt náo và dẫn chương trình phục vụ công tác hướng dẫn.	dẫn du lịch, Nguyễn Quang Thái Chương (5); 2. Suu tâm một số trò chơi hoạt náo từ Google...
5.2.1. Kỹ thuật thực hiện					
5.2.2. Các loại hình thể hiện năng khiếu					
5.3. Diễn tiểu phẩm tình huống					
5.3.1. Tư duy kịch bản					
5.3.2. Sử dụng đối tượng và kỹ thuật hỗ trợ.					
❖ ĐI KHẢO SÁT TOUR (Ngắn ngày)			10	SV viết Báo cáo tour	
Tổng:	30	15			

4.2. Học phân lý thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Bài 1.....					
Bài 2.....					

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

Hình thức thi: Thuyết trình đề tài theo nhóm học tập

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: Sinh viên viết báo cáo chuyến đi khảo sát thực tế tuyến - điểm ngắn ngày (3 ngày - 3 đêm).

Các tuyến - điểm: 1. Vũng Tàu - Đà Lạt

2. Vũng Tàu – Phan Rang - Nha Trang

3. Vũng Tàu – Buôn Mê Thuật

4. Vũng Tàu – Tiền Giang – Bến Tre – An Giang - Cần Thơ

5. Vũng Tàu – Phan Thiết – Phan Rang

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

- [1]. Bùi Thanh Thủy (2015); *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB ĐHQG HN;
- [2]. Nguyễn Quang Thái (2018); *Bài giảng Qui trình và phương pháp hướng dẫn du lịch; Tài liệu Lưu hành nội bộ, ĐH Mở Tp.HCM*;

6.2. Tài liệu tham khảo:

- [3]. Sơn Hồng Đức (2013); *Du lịch và kinh doanh lữ hành*, Giáo trình Trường ĐHDL Văn Lang, lưu hành nội bộ;
 - [4]. Hồng Hà (2015); *Nghiệp vụ Nhân viên Ngành Dịch vụ - Nhà xuất bản Văn hoá Thông tin*;
 - [5]. Như Quỳnh – Như Hoa (2016) *Cẩm nang hướng dẫn du lịch Việt Nam – NXB Thế giới*;
 - [6]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2018) *Non nước Việt Nam*, NXB Lao động Xã hội; Ebook: <http://thuvienso.bvu.edu.vn/handle/TVDHBRVT/14268>
- Các trang web về du lịch và các hãng lữ hành tại Việt Nam
 - Luật Du lịch số: 09/2017/QH14, ngày 19 tháng 6 năm 2017.
 - Cẩm nang hướng dẫn viên - tài liệu nội bộ - Saigon Tourist.
 - Nghiệp vụ hướng dẫn - G.V Phan Minh Châu - Tài liệu nội bộ Đại học Hoa Sen.

7. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên GV: Nguyễn Quang Thái

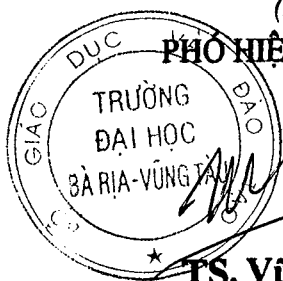
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0912020079 - quangthaidna@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, DL-NH-KS...

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 1 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Duyệt)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Nguyễn Quang Thái

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG THỰC ĐƠN**
- Mã học phần: 0101122313
- Số tín chỉ: **2 (2,0,4)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Nghiệp vụ nhà hàng (lý thuyết, thực hành)
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức:

- Giúp cho sinh viên biết được khẩu vị, tập quán ăn uống và các nhân tố ảnh hưởng đến khẩu vị, tập quán ăn uống của các vùng miền khác nhau.
- Hiểu rõ khái niệm, cách phân loại và vai trò của thực đơn.
- Nắm được cấu tạo, cách trình bày một số thực đơn thông dụng.
- Hiểu được căn cứ và nguyên tắc khi xây dựng thực đơn.
- Hiểu rõ được quy trình, trình tự và các phương pháp trình toán để xây dựng các thực đơn thông dụng.

2.2. Kỹ năng:

- Hiểu được các bữa ăn, bữa tiệc, cấu trúc món ăn trong bữa để có thể lên thực đơn phù hợp
- Vận dụng được các nguyên tắc xây dựng thực đơn vào thực tế và tự lên kế hoạch xây dựng thực đơn cho nhà hàng.
- Dựa vào các kiến thức đã học để xây dựng các thực đơn đảm bảo tính chính xác, khoa học và hợp lý



2.3. Thái độ:

- Chủ động và tự giác tìm hiểu thêm về khẩu vị, tập quán ăn uống nhiều vùng miền khác trong suốt quá trình học tập.
- Có thái độ tích cực nhìn nhận tầm quan trọng của các nguyên tắc trong xây dựng thực đơn từ đó áp dụng tốt vào thực tiễn.
- Chủ động tìm tòi, học hỏi thêm nhiều phương pháp xây dựng thực đơn mới trên nền tảng kiến thức cơ bản đã học để tích lũy nhiều kinh nghiệm cho bản thân trong tương lai.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Nội dung môn học đề cập đến những nhân tố ảnh hưởng đến cơ cấu của bữa ăn từng vùng miền, giúp sinh viên xác định được các nguyên tắc cơ bản trong việc xây dựng thực đơn, hiểu được tầm quan trọng trong việc xây dựng thực đơn đúng với nhu cầu và mục tiêu của khách và nhà hàng.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

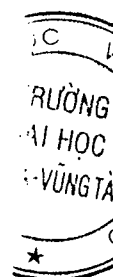
Nội dung chi tiết	Số tiết		Thí nghiệm, thực hành, điền dã	Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Bài tập, thảo luận			
Chương 1. Cơ cấu bữa ăn	3	3		Hiểu được tầm quan trọng của tập quán ăn uống và khẩu vị của các vùng miền. Xác định được các nhân tố ảnh hưởng	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][1]: nội dung chương 1.
1.1 Khẩu vị và tập quán ăn uống					
1.1.1 Khẩu vị ăn uống					
1.1.2 Tập quán ăn uống					



1.2 Các nhân tố ảnh hưởng đến khẩu vị và tập quán ăn uống				đền khẩu vị khách hàng Phân biệt rõ sự khác biệt giữa các bữa ăn, cấu trúc món ăn trong các bữa ăn	+Tài liệu [3][4][5]: nội dung chương 2
1.2.1 Nhân tố khách quan					
1.2.2 Nhân tố chủ quan					
1.3. Các bữa ăn trong ngày					
1.3.1 Các bữa ăn chính					
1.3.2 Các bữa ăn phụ					
1.4 Cấu trúc món ăn trong các bữa ăn					
1.4.1. Phần ăn khai vị					
1.4.2. Phần ăn chính					
1.4.3. Phần ăn tráng miệng					
1.5 Các loại tiệc					
1.5.1 Tiệc đứng					
1.5.2 Tiệc ngồi					
Chương 2. Nguyên tắc xây dựng thực đơn	3	3		Sinh viên nắm được khái niệm, vai trò và phân loại thực đơn, biết cách xây dựng thực đơn dựa vào nguyên tắc cơ	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 2.
2.1 Khái niệm và vai trò của thực đơn					
2.1.1 Khái niệm					
2.1.2 Vai trò					



2.1.3 Phân loại				bản trong việc xây dựng thực đơn	+Tài liệu [3][4][5]: nội dung chương 3.
2.2 Căn cứ để xây dựng thực đơn					
2.3 Nguyên tắc xây dựng thực đơn					
Chương 3. Xây dựng thực đơn	9	9		Nắm bắt được quy trình, vận dụng kiến thức xây dựng được thực đơn theo tiêu chuẩn xuất ăn, thực đơn chọn món, thực đơn theo chế độ ăn đặc biệt, thực đơn dài ngày...	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 3. +Tài liệu [3][4][5].
3.1 Quy trình xây dựng thực đơn					
3.2 Xây dựng thực đơn theo tiêu chuẩn xuất ăn					
3.3 Xây dựng thực đơn chọn món					
3.4 Xây dựng thực đơn theo chế độ ăn đặc biệt					
3.5 Xây dựng thực đơn dài ngày					
Tổng	15	15			



5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

Hình thức thi: Tự luận, thời gian thi: 30 phút

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: Tự luận, thời gian thi: 30 phút

6. Tài liệu học tập:

6.1. Sách và giáo trình chính

[1]. Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng. Dự án VIE/01 – Bộ Văn hóa thể thao và du lịch.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Đỗ Văn Hàm, Nguyễn Ngọc Anh, Nguyễn Thị Hiếu, *Dinh dưỡng và an toàn thực phẩm* - NXB Trường ĐHY - ĐHTH Thái Nguyên, 2007.

[3]. Nguyễn Thị Tuyết (2005), *Giáo trình Thương phẩm hàng thực phẩm*, NXB Hà Nội.

7. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên GV: Trần Minh Quân

Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

Đơn vị công tác: Trường ĐHBà Rịa - Vũng Tàu

Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu

Điện thoại, email: 0906919825 – tranminhquan121190@gmail.com

Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị kinh doanh

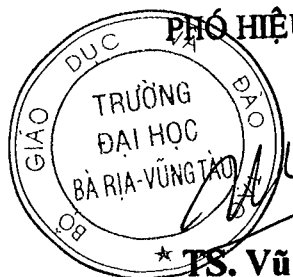
Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



* TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

TRẦN MINH QUÂN

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN QUẢN TRỊ BUỒNG

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **QUẢN TRỊ BUỒNG**
- Mã học phần: 0101122306
- Số tín chỉ: 3 (2,1,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Lý thuyết Nghiệp vụ lưu trú, Thực hành Nghiệp vụ lưu trú.
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức:
 - + Nắm được những kiến thức cơ bản về tổ chức vận động và quản trị bộ phận phòng;
 - + Hiểu được các nguyên tắc lập kế hoạch hoạt động tổ chức bộ phận phòng;
 - + Nêu được các quy trình quản lý vật tư, hàng hóa và thiết bị bộ phận phòng;
 - + Giải thích được các yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ phòng.
- Kỹ năng:
 - + Lập được các kế hoạch hoạt động cho bộ phận phòng;
 - + Lập được các biểu mẫu cho hoạt động của bộ phận phòng;
 - + Thực hiện được các quy trình đánh giá chất lượng phòng.
- Thái độ:
 - + Rèn luyện cho sinh viên lòng yêu nghề, tinh thần hoạt động nhóm, tính cẩn thận, chu đáo và các tư thế tác phong chuyên nghiệp trong ngành du lịch.



3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học Quản trị lưu trú nội dung bao gồm 4 chương.

Chương 1. Tổ chức lao động bộ phận phòng

Chương 2. Kế hoạch hoạt động của bộ phận phòng

Chương 3. Quản lý vật tư hàng hóa và thiết bị

Chương 4. Quản lý chất lượng dịch vụ phòng.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức – Phương pháp tổ chức dạy và học

Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau: Môn học này được tiến hành bằng cách giảng lý thuyết trên lớp kết hợp đi thực tập thực tế bộ phận buồng phòng tại doanh nghiệp du lịch.

4.2 Phương tiện dạy và học: Máy chiếu, bảng đứng, giấy (A0, A4, A5, ...), giấy màu, kéo, bút lông màu, ...

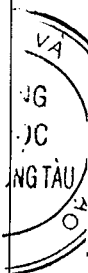
4.3 Nội dung chi tiết:

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
CHƯƠNG 1: TỔ CHỨC LAO ĐỘNG BỘ PHẬN PHÒNG				

<p>1.1.Khái quát về quản trị phòng</p> <p>1.2.Các mục tiêu và nguyên tắc hoạt động</p> <p>1.3.Tổ chức bộ phận phòng</p> <p>1.3.1.Sơ đồ tổ chức của bộ phận</p> <p>1.3.2.Chức năng, nhiệm vụ, tiêu chuẩn năng lực của các chức danh</p> <p>1.3.3.Các mối quan hệ của bộ phận</p> <p>1.4.Tổ chức phục vụ của bộ phận</p> <p>1.4.1.Các hình thức tổ chức phục vụ</p> <p>1.4.2.Phân công lao động</p> <p>1.4.3.Nội dung công việc của các nhóm</p> <p>1.5.Các quy trình phục vụ của nhân viên phòng.</p>	06		05	<p>Giúp sinh viên biết được:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nêu được khái quát về quản trị phòng; - Giải thích được các mục tiêu và nguyên tắc hoạt động của bộ phận phòng; - Mô tả được cơ cấu tổ chức, các quy định hoạt động của bộ phận phòng; - Giải thích được tiêu chuẩn, trách nhiệm của các cấp thực hiện thuộc bộ phận phòng; - Nêu được các chức năng, nhiệm vụ và các mối quan hệ của bộ phận phòng. 	Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 1.
--	----	--	----	---	--

CHƯƠNG 2: KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN PHÒNG

<p>2.1.Khái quát về các loại kế hoạch</p> <p>2.1.1.Khái niệm về việc lập kế hoạch</p> <p>2.1.2.Tầm quan trọng của công tác lập kế hoạch</p> <p>2.1.3.Giới thiệu các loại kế hoạch</p> <p>2.2.Lập kế hoạch hoạt động của bộ phận</p> <p>2.2.1.Kế hoạch làm vệ sinh và bảo dưỡng</p>	06		05	<p>Sau khi học xong, sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nêu được khái quát về việc lập kế hoạch; - Lập được kế hoạch vệ sinh; - Xây dựng được tiêu chuẩn chất lượng; 	Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 2.
--	----	--	----	--	--



<p>2.2.2.Kế hoạch ngân sách</p> <p>2.2.3.Kế hoạch cung cấp vật tư</p> <p>2.2.4.Quản lý nhân sự bộ phận</p> <p>2.3.Xây dựng tiêu chuẩn năng suất và chất lượng</p> <p>2.3.1.Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng</p> <p>2.3.2.Xác định tiêu chuẩn về năng suất</p> <p>2.4.Xây dựng các biểu mẫu hoạt động</p> <p>2.4.1.Các biểu mẫu phân công việc.</p> <p>2.4.2.Các biểu mẫu thông báo</p> <p>2.4.3.Các biểu mẫu sửa chữa</p> <p>2.4.4.Các biểu mẫu quản lý tài sản</p> <p>2.4.5.Các biểu mẫu khác.</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Xác định được tiêu chuẩn năng suất; - Lập được kế hoạch nhân sự; - Lập kế hoạch ngân sách; - Lập được kế hoạch cung cấp vật tư; - Xây dựng các biểu mẫu hoạt động. 	
---	--	--	--	--	--

CHƯƠNG 3: QUẢN LÝ VẬT TƯ HÀNG HÓA VÀ THIẾT BỊ

<p>3.1.Quản lý hàng vải và đồng phục</p> <p>3.1.1.Xác định chủng loại và số lượng hàng vải</p> <p>3.1.2.Bảo quản hàng vải</p> <p>3.1.3.Quản lý hàng vải</p> <p>3.1.4.Quản lý đồng phục của nhân viên</p> <p>3.2.Quản lý thiết bị và dụng cụ vệ sinh</p> <p>3.2.1.Xác định chủng loại và số lượng thiết bị và dụng cụ vệ sinh</p>	08		10	<p>Sau khi học xong, sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quản lý được hàng vải và đồng phục; - Xác định được chủng loại và quản lý được thiết bị, dụng cụ, hóa chất vệ sinh và hàng hóa, vật dụng cho khách. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1] chương 3.</p>
--	----	--	----	--	---

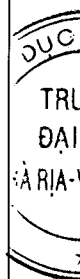
<p>3.2.2. Bảo quản thiết bị và dụng cụ vệ sinh</p> <p>3.2.3. Quản lý thiết bị và dụng cụ vệ sinh</p> <p>3.3. Quản lý hóa chất</p> <p>3.3.1. Xác định chủng loại và số lượng hóa chất</p> <p>3.3.2. Sử dụng và bảo quản hóa chất</p> <p>3.3.3. Quản lý hóa chất</p> <p>3.4. Quản lý hàng hóa, vật dụng cho khách</p> <p>3.4.1. Quản lý hàng văn phòng phẩm cung cấp cho khách</p> <p>3.4.2. Quản lý vật dụng cung cấp cho khách.</p> <p>3.5. Quản lý trang thiết bị, đồ dùng phòng khách.</p> <p>3.5.1. Quản lý trang thiết bị máy móc, đồ dùng phòng ngủ</p> <p>3.5.2. Quản lý thiết bị, đồ dùng phòng tắm.</p>					
---	--	--	--	--	--

CHƯƠNG 4: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÒNG

<p>4.1. Quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú</p> <p>4.1.1. Tiêu chuẩn chất lượng phòng đón khách</p>	10		10	<p>Sinh viên có khả năng:</p> <p>- Quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú</p>	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1]</p>
--	----	--	----	---	---



<p>4.1.2.Kiểm tra chất lượng phòng khách và lập báo cáo</p> <p>4.1.3.Đánh giá chất lượng phục vụ của nhân viên</p> <p>4.1.4.Quản lý, đánh giá tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.</p> <p>4.2.Quản lý chất lượng dịch vụ minibar</p> <p>4.2.1.Quản lý trang thiết bị dụng cụ</p> <p>4.2.2.Quản lý hàng minibar</p> <p>4.2.3.Quản lý chi phí</p> <p>4.3.Quản lý chất lượng dịch vụ giặt ủi</p> <p>4.3.1.Quản lý dịch vụ giặt ủi quần áo khách</p> <p>4.3.2.Quản lý dịch vụ giặt ủi đồ vải</p> <p>4.3.3.Quản lý phòng giặt</p> <p>4.4.Quản lý an toàn và an ninh phòng ngủ khách sạn</p> <p>4.4.1.Mẫu hướng dẫn an toàn</p> <p>4.4.2.Mẫu nội quy an toàn cho nhân viên bộ phận phòng</p> <p>4.4.3.Mẫu nội quy an toàn phòng khách</p> <p>4.4.4.Quản lý chia khóa</p> <p>4.4.5.Quản lý tài sản thất lạc</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Quản lý chất lượng dịch vụ minibar - Quản lý chất lượng dịch vụ giặt ủi - Quản lý an toàn và an ninh phòng ngủ khách sạn - Quản lý chất lượng bảo dưỡng sửa chữa. 	<p>chương 4.</p>
--	--	--	--	--	------------------



4.5.Quản lý chất lượng bảo dưỡng sửa chữa.					
4.5.1.Tầm quan trọng của việc quản lý công tác bảo dưỡng, sửa chữa.					
4.5.2.Nội dung quản lý công tác bảo dưỡng, sửa chữa.					
Tổng	30	0	30		

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1 Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần, thái độ học tập: 20% số điểm

5.2 Điểm thi giữa học phần: 20% số điểm. Hình thức thi: tự luận/trắc nghiệm/thuyết trình... do giảng viên quyết định.

5.3 Điểm thi kết thúc học phần: 60% số điểm. Hình thức thi: tự luận/trắc nghiệm/thuyết trình... do giảng viên quyết định.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc

[1]. Nguyễn Quyết Thắng (2015), *Quản trị Buồng*, NXB Tài chính.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2007), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam - Nghiệp vụ buồng*;

[3]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2000), *Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn*;

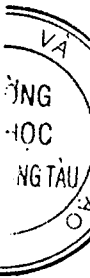
[4]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam - Nghiệp vụ quản lý khách sạn nhỏ*.

7. Thông tin giảng viên:

- Họ và tên: Nguyễn Thị Như Tuyết

- Ngày sinh: 05/3/1985

- Học hàm, học vị: Thạc sỹ



- Địa chỉ liên hệ: Viện Du lịch – Điều dưỡng, Trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, Điện thoại: 0938 626 642.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 1 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG (DUYỆT) HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



*** TS. Vũ Văn Đông**

TS. Phùng Đức Vinh

NGUYỄN THỊ NHƯ TUYẾT

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **Quản trị chất lượng dịch vụ** (*Service Quality Management*)

- Mã học phần: 0101122160

- Số tín chỉ: 2(2,0,4)

- Học phần tiên quyết/học trước: Không

- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có):

* Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

+ Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết.

+ Tham gia đầy đủ 100% giờ cùng tham gia thảo luận, tranh luận và thuyết trình bài báo cáo của các nhóm thuyết trình.

+ Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm, nộp báo cáo và trình bày theo trình tự ngẫu nhiên.

+ Tham dự kiểm tra giữa học kỳ và dự thi kết thúc học phần.

+ Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

* Phương pháp giảng dạy:

+ Giảng viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector).

+ Giảng viên đưa ra chủ đề thảo luận nhóm, chủ đề bài tập.

+ Hướng dẫn sinh viên làm bài tập nhóm và thuyết trình.

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Học phần giúp sinh viên hiểu biết vai trò các nhà quản lý doanh nghiệp khi họ luôn phải biết ra quyết định tốt nhất liên quan tới việc làm thế nào để nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, qua đó nâng cao lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp.

2.1. Kiến thức:

+ Trang bị cho sinh viên kiến thức cơ bản về chất lượng, chất lượng dịch vụ và vai trò của chất lượng trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp.

+ Hiểu được nội dung và các nguyên tắc quản trị chất lượng hiện đại để vận dụng vào thực tế công việc, cuộc sống hàng ngày nhằm đạt mục tiêu đã đề ra, và hạn chế sự sai sót.

+ Nắm được công cụ cần thiết để tính kiểm soát quá trình thực hiện công việc để đảm bảo chất lượng công việc góp phần đạt mục tiêu của tổ chức.

+ Hiểu được các yêu cầu của hệ thống quản trị chất lượng cơ bản như ISO 9001:2008, ISO 14.000, 14.001 và từ đó tiếp cận với các hệ thống quản lý khác.

+ Hiểu được nội dung công tác đảm bảo và cải tiến chất lượng trong doanh nghiệp hoặc cơ sở kinh doanh.

2.2. Kỹ năng:

+ Sử dụng được các công cụ kiểm soát chất lượng để cải tiến năng suất và chất lượng công việc khi được giao.

+ Vận dụng kỹ năng đánh giá nội bộ hệ thống quản trị chất lượng nhằm đảm bảo cải tiến liên tục các quá trình cụ thể của một tổ chức.

2.3. Thái độ:

- Sinh viên có ý thức trong việc nâng cao chất lượng công việc cũng như hoạt động của bản thân.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có năng lực dẫn dắt về chuyên môn, nghiệp vụ đã được đào tạo; có sáng kiến trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao; có khả năng tự định hướng, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau; tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ; có khả năng đưa ra được kết luận về các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ thông thường và một số vấn đề phức tạp về mặt kỹ thuật; có năng lực lập kế hoạch, điều phối, phát huy trí tuệ tập thể; có năng lực đánh giá và cải tiến các hoạt động chuyên môn ở quy mô trung bình.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Học phần cung cấp cho sinh viên các kiến thức liên quan tới quản lý chất lượng như: các khái niệm cơ bản về chất lượng, chi phí chất lượng, kiểm tra và đánh giá chất lượng, các hệ thống chất lượng và chất lượng trong dịch vụ, bên cạnh đó môn học còn cung cấp cho người học một số công cụ như: các công cụ thống kê, QFD.... Kinh nghiệm của người học, cũng như việc vận dụng kiến thức học được vào thực tế là rất được chú ý trong môn học này.

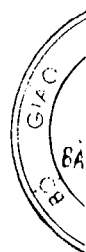
4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp			
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
Chương 1: Tổng quan về chất lượng sản phẩm, dịch vụ và nhu cầu của khách hàng.	3,0	2,0		

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<i>1.1. Chất lượng sản phẩm và vai trò của chất lượng sản phẩm</i>				<p>- Trong nền kinh tế hàng hoá, dịch vụ, sản phẩm sản xuất ra để trao đổi trên thị trường.</p> <p>- Mỗi sản phẩm khi được sản xuất ra đều nhằm mục đích đáp ứng những nhu cầu nhất định của người tiêu dùng. Càng ngày, khi xã hội càng phát triển thì nhu cầu của con người về các loại sản phẩm, dịch vụ với số lượng đa dạng, chất lượng cao càng nhiều.</p> <p>- Ngày nay, khi sản phẩm do các doanh nghiệp sản xuất ra không chỉ đáp ứng những nhu cầu về giá trị vật chất mà cả về những yếu tố về tinh thần, văn hoá của người tiêu dùng.</p>	<p>- Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung chương 1.</p> <p>+Tài liệu [2]: nội dung chương 1</p> <p>Tài liệu tham khảo [3], [4], [5]</p>
1.1.1. Khái niệm sản phẩm, chất lượng sản phẩm là gì?					
1.1.2. Các thuộc tính và phân loại chất lượng sản phẩm					
1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm					
1.1.4. Vai trò của chất lượng sản phẩm					
<i>1.2. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ</i>					
1.2.1. Khái niệm dịch vụ					
1.2.2. Phân loại dịch vụ					
1.2.3. Các yếu tố phản ánh chất lượng dịch vụ					
<i>1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ</i>					
1.3.1. Những nhân tố thuộc môi trường bên ngoài (MT vĩ mô)					
1.3.2. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp (MT vi mô)					
<i>1.4. Khách hàng và nhu cầu thỏa mãn của khách hàng</i>					
1.4.1. Khách hàng và vai trò của khách hàng					
1.4.2. Nhu cầu khách hàng với vấn đề chất lượng dịch vụ					
1.4.3. Nhu cầu thỏa mãn của khách hàng về chất lượng dịch vụ					
1.4.4. Phương pháp xác định nhu cầu về chất lượng dịch vụ					
Chương 2: Tổng quan về chi phí chất lượng và năng suất	3,0	2,0			
<i>2.1. Khái niệm chi phí chất lượng</i>				<p>Tất cả các chi phí có liên quan đến việc đảm bảo chất lượng cho các sản phẩm/dịch vụ đều</p>	<p>- Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung</p>
2.1.1. Khái niệm chi phí chất lượng (COQ - Cost of Quality)					
2.1.2. Phân loại chi phí chất lượng					
<i>2.2. Các mô hình chi phí chất lượng</i>					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
2.2.1. Mô hình chi phí chất lượng truyền thống				<p>được coi là chi phí chất lượng.</p> <p>Các nhà quản lý cho rằng các chi phí liên quan đến chất lượng luôn phong phú hơn nhiều các loại chi phí ghi trong sổ sách kế toán và lớn hơn nhiều chi phí theo báo cáo.</p>	<p>chương 2.</p> <p>+ Tài liệu [2]: nội dung chương 2</p> <p>Tài liệu tham khảo [3], [4], [5]</p>
2.2.2. Mô hình chi phí chất lượng hiện đại					
2.3. Ảnh hưởng của chất lượng đến năng suất					
2.3.1. Năng suất và phân loại năng suất					
2.3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến năng suất					
2.3.3. Mối quan hệ giữa năng suất lao động và chất lượng					
Chương 3: Quản lý chất lượng dịch vụ	4,0	2,0			
3.1. Quản lý chất lượng và vai trò của quản lý chất lượng dịch vụ				<p>Chất lượng không tự nhiên sinh ra, nó là kết quả của sự tác động của hàng loạt các yếu tố có liên quan chặt chẽ với nhau.</p> <p>Muốn đạt được chất lượng mong muốn cần phải quản lý một cách đúng đắn các yếu tố này.</p> <p>Quản lý chất lượng là một khía cạnh của chức năng quản lý để xác định và thực hiện chính sách chất lượng.</p> <p>Quản lý chất lượng được thực hiện trong suốt chu kỳ sống của sản phẩm,</p>	<p>- Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung chương 3.</p> <p>+Tài liệu [2]: nội dung chương 3</p> <p>Tài liệu tham khảo [3], [4], [5]</p>
3.1.1. Sự phát triển của khoa học quản lý chất lượng dịch vụ					
3.1.2. Khái niệm quản lý chất lượng dịch vụ					
3.2. Những nguyên tắc quản lý chất lượng dịch vụ					
3.2.1. Quản lý chất lượng phải được định hướng bởi khách hàng					
3.2.2. Coi trọng con người trong quản lý chất lượng dịch vụ					
3.2.3. Quản lý chất lượng phải thực hiện toàn diện và đồng bộ					
3.3. Các chức năng cơ bản của quản lý chất lượng dịch vụ					
3.3.1. Hoạch định chất lượng dịch vụ					
3.3.2. Tổ chức thực hiện					
3.3.3. Kiểm tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ					
3.3.4. Chức năng kích thích					
3.3.5. Điều chỉnh, điều hoà và phối hợp					
3.4. Các phương pháp quản lý chất lượng dịch vụ					
3.4.1. Phương pháp kiểm tra - I (Inspection)					



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
3.4.2. Phương pháp kiểm soát-QC (Quality Control)				từ thiết kế, chế tạo, dịch vụ bán hàng, hậu mãi đến quá trình sử dụng sản phẩm của khách hàng.	
3.4.3. Đảm bảo chất lượng - QA (Quality Assurance)					
3.4.4. Phương pháp quản lý chất lượng toàn diện - TQM (Total Quality Management)					
Chương 4. Hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ	4,0	2,0			
4.1. <i>Thực chất của hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ</i>				<p>Để cạnh tranh trong điều kiện hiện nay, các tổ chức phải đạt và duy trì được chất lượng với hiệu quả kinh tế cao, đem lại lòng tin trong nội bộ và cho khách hàng và các bên có liên quan về hệ thống hoạt động của mình.</p> <p>Muốn vậy doanh nghiệp phải có chiến lược, mục tiêu, từ đó có một chính sách hợp lý, một cơ cấu tổ chức và nguồn lực phù hợp để xây dựng một hệ thống quản lý có hiệu quả và hiệu lực.</p>	<p>- Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung chương 4.</p> <p>+Tài liệu [2]: nội dung chương 4</p> <p>Tài liệu tham khảo [3], [4], [5]</p>
4.1.1. Khái niệm hệ thống chất lượng					
4.1.2. Phân loại hệ thống chất lượng					
4.1.3. Cấu trúc của hệ thống chất lượng					
4.2. <i>Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000</i>					
4.2.1. Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hoá ISO					
4.2.2. Sự hình thành và phát triển của ISO 9000					
4.2.3. Thực chất, cấu trúc của ISO 9000					
4.2.4. Nguyên tắc cơ bản của ISO 9000					
4.2.5. Tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 - Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu chung					
4.2.6. Các bước áp dụng ISO 9000 trong doanh nghiệp					
4.3. <i>Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện (TQM)</i>					
4.3.1. Khái niệm quản lý chất lượng toàn diện					
4.3.2. Đặc điểm của TQM					
4.3.3. Các nguyên tắc cơ bản của quản lý chất lượng toàn diện					
4.3.4. Thực hiện mô hình 5S trong doanh nghiệp					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 5. Tiêu chuẩn hóa về đo lường và biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ	4,0	2,0			
<i>5.1. Tiêu chuẩn hóa và vai trò của tiêu chuẩn hóa</i>				Tiêu chuẩn hoá chính là quá trình xây dựng, công bố và tổ chức triển khai thực hiện hệ thống các tiêu chuẩn đã đề ra. Như vậy, tiêu chuẩn hoá nhằm duy trì nguyên trạng những đặc tính, những chỉ tiêu đã đạt được. Tiêu chuẩn hoá không chỉ đảm bảo cho sản phẩm, dịch vụ mà còn cả các công việc được duy trì thực hiện theo đúng tiêu chuẩn quy định.	- Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 5 + Tài liệu [2]: nội dung chương 5 Tài liệu tham khảo [3], [4], [5]
5.1.1. Mục đích, ý nghĩa của tiêu chuẩn hóa					
5.1.2. Chức năng của tiêu chuẩn hóa					
5.1.3. Những yêu cầu trong tiêu chuẩn hóa					
<i>5.2. Các loại tiêu chuẩn và cấp tiêu chuẩn</i>					
5.2.1. Các loại tiêu chuẩn					
5.2.2. Cấp tiêu chuẩn					
<i>5.3. Đo lường chất lượng dịch vụ</i>					
5.3.1. Thực chất của đo lường					
5.3.2. Mối quan hệ giữa đo lường và tiêu chuẩn hóa					
<i>5.4. Một số những biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.</i>					
Ôn tập	2,0				
Tổng	20	10			

4.2. Học phần lý thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Bài 1.....					

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

Hình thức thi: Thuyết trình đề tài theo nhóm học tập

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: Trắc nghiệm 50 câu/50 phút.

6. Tài liệu học tập:

6.1 Sách, giáo trình chính:

[1] Nguyễn Đình Phan, Đặng Ngọc Sur (2012), *Giáo trình quản trị chất lượng*, NXB ĐH KTQD Hà Nội;

6.2 Tài liệu tham khảo:

[2] Tạ Thị Kiều An (2013), *Giáo trình Quản lý chất lượng*, NXB Thống kê;

7. Thông tin về giảng viên

Họ và tên GV: Nguyễn Quang Thái

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0912020079 - quangthaidna@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Duyệt)

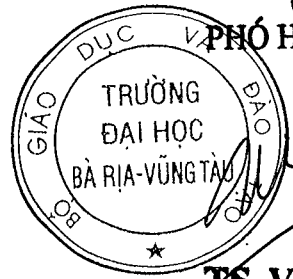
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Phùng Đức Vinh

ThS. NGUYỄN QUANG THÁI

TS. Vũ Văn Đông



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

HỌC PHẦN: QUẢN TRỊ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **QUẢN TRỊ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**
- Mã học phần: 0101122309
- Số tín chỉ: **02 (2,0,4)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Nghiệp vụ nhà hàng
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức:

- Nắm được cơ cấu tổ chức trong kinh doanh nhà hàng.
- phân biệt được các loại nhà hàng và mô hình, cách thức tổ chức của từng loại.
- Nắm được các quy định về phòng chống cháy nổ, vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Nhận biết được đặc điểm, công dụng của các trang thiết bị trong nhà hàng và cách thức sử dụng chúng.

2.2. Kỹ năng:

- Nắm rõ cách thức bố trí và lên được kế hoạch bố trí các khu vực và hệ thống trang thiết bị
- Biết được công dụng các trang thiết bị và cách sử dụng từng loại
- Biết cách quản lý và sử dụng hiệu quả năng lượng và các trang thiết bị, bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm, phòng chống cháy nổ trong nhà hàng

2.3. Thái độ:

- Sinh viên có cái nhìn đúng về tầm quan trọng của việc đảm bảo được các tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm trong nhà hàng. Tích cực hơn trong việc bảo vệ tốt các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.
- chủ động, nghiêm túc trong việc thực hành các trang thiết bị trong nhà hàng – khách sạn, từ đó rút ra được kinh nghiệm bản thân để phục vụ cho công việc tương lai.

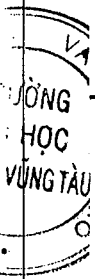
3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần trang bị cho sinh viên tổng quan về kinh doanh nhà hàng. Hiểu được tầm quan trọng trong việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và các trang thiết bị trong nhà hàng. Rèn luyện cho sinh viên thói quen giữ vệ sinh cá nhân và phong cách phục vụ chuyên nghiệp. Giới thiệu cho sinh viên nắm được các kỹ năng, kỹ thuật sử dụng các trang thiết bị trong nhà hàng – khách sạn.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Thí nghiệm, thực hành, điền dã	Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp				
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1. Kinh doanh nhà hàng	6			-Nắm được các khái niệm, cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong nhà hàng – khách sạn	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 1. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 2
1.1. Khái niệm nhà hàng – khách sạn					
1.2. Phân loại nhà hàng – khách sạn					
1.3. Sơ đồ tổ chức trong nhà hàng – khách sạn					

Chương 2. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh nhà hàng – khách sạn	9	3		<ul style="list-style-type: none"> - Nắm rõ cách thức bố trí các khu vực và hệ thống trang thiết bị - Nhận biết được các loại thiết bị và công dụng của chúng 	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 2. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 3.
2.1. Khái niệm					
2.2. Bố trí các khu vực và hệ thống trang thiết bị tiện nghi trong và ngoài nhà hàng					
2.3. Bố trí các khu vực và hệ thống trang thiết bị tiện nghi trong và ngoài khách sạn					
Chương 3. Quản trị các trang thiết bị và sử dụng năng lượng trong kinh doanh nhà hàng – khách sạn	9	3		<ul style="list-style-type: none"> - Sinh viên biết cách quản lý và sử dụng hiệu quả năng lượng và các trang thiết bị, bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm, phòng chống cháy nổ trong nhà hàng 	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 3.
3.1. Quản trị các trang thiết bị					
3.2. Quản lý sử dụng năng lượng					
3.3. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh nhà hàng – khách sạn					
Tổng	24	06			



5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: tự luận- 60 phút

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1] Nguyễn Thanh Phong , Lê Thanh Vân, Phương pháp định lượng trong quản lý kinh doanh và dự án xây dựng, NXB Xây Dựng, 2015

[1]. Lưu Thị Thanh Huyền, Tạo lập mô hình kinh doanh = Business model generation / Alexander Osterwalder, Yves Pigneur, NXB Công Thương, 2018.

6.2. Tài liệu tham khảo:

[1]. Bùi Xuân Phong, Quản trị khách sạn- Biện đàm mô thành dịch vụ hoàn hảo, 2017.

[2] Sơn Hồng Đức, Quản trị kinh doanh khu nghỉ dưỡng (resort), NXB Phương Đông, 2012

7. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên GV: Trần Minh Quân

Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu

Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu

Điện thoại, email: 0906919825 – tranminhquan121190@gmail.com

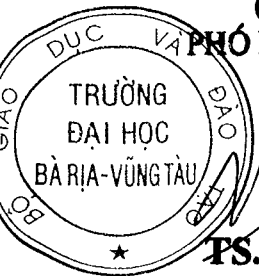
Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị kinh doanh

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(DUYỆT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

TRẦN MINH QUÂN



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE

1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: **QUẢN TRỊ DU LỊCH MICE**
- Mã học phần: 0101122313
- Số tín chỉ: 2 (2,0,4)
- Các học phần tiên quyết/học trước: Tổng quan du lịch và khách sạn.
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần:

Sau khi học xong học phần này, người học có thể thực hiện nghiên cứu, thiết kế; bán chương trình; chuyên gia tổ chức sự kiện; tổ chức thực hiện và điều hành các chương trình du lịch sự kiện MICE, các vị trí khác tùy theo khả năng cá nhân và yêu cầu của công việc.

2.1 Kiến thức:

- + Biết được những kiến thức tổng quan, cơ sở lý luận về du lịch MICE. Tầm quan trọng của việc thu hút và phát triển loại hình du lịch MICE đối với sự phát triển kinh tế, xã hội, du lịch và kinh doanh khách sạn.
- + Hiểu được thực trạng phát triển du lịch MICE trong những năm qua tại Việt Nam, tiềm năng và hướng phát triển trong tương lai.
- + Hiểu biết các loại hình dịch vụ cung cấp phục vụ du lịch M.I.C.E (các hoạt động du lịch kết hợp với hội nghị/hội thảo, khen thưởng, triển lãm/sự kiện) tại điểm đến, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách MICE.
- + Hiểu được những yêu cầu đòi hỏi về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, tin học, kiến thức chăm sóc khách hàng, quan hệ công chúng... đối với đội ngũ nguồn nhân lực phục vụ và nhà quản trị du lịch MICE.



+ Hiểu những kiến thức liên quan đến an toàn, an ninh trong hoạt động phục vụ đoàn MICE.

2.2 Kỹ năng:

+ Có khả năng tổ chức sự kiện MICE trong khách sạn, xây dựng giá bán, đàm phán và ký kết hợp đồng, tư vấn và hỗ trợ cho khách hàng xây dựng chương trình tour MICE theo yêu cầu.

+ Khảo sát và xây dựng kế hoạch chương trình tổ chức tour MICE; xúc tiến bán sản phẩm; tổ chức thực hiện, giám sát hoạt động du lịch hội họp, du lịch hội nghị/hội thảo, du lịch triển lãm/sự kiện và du lịch khen thưởng nhằm đạt chất lượng dịch vụ, thoả mãn nhu cầu khách hàng và hiệu quả kinh tế cao.

+ Rèn luyện kỹ năng chăm sóc khách hàng và giải quyết than phiền, nâng cao chất lượng phục vụ đoàn MICE.

+ Phân tích được năng lực của điểm đến, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ đoàn MICE.

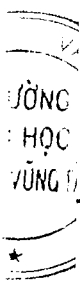
2.3 Thái độ, chuyên cần: Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, hiệu quả.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần *Quản trị du lịch MICE* là môn học nhằm cung cấp cho sinh viên những kiến thức tổng quan về cơ sở lý luận du lịch MICE, những đặc điểm của khách MICE và tầm quan trọng trong việc thu hút khách MICE đối với sự phát triển kinh tế - xã hội tại điểm đến. Qua đó, giúp sinh viên có cái nhìn tổng quát về thực trạng, tiềm năng hiện có nhằm có chiến lược khai thác phù hợp và hiệu quả loại hình du lịch này.

Hiểu rõ các loại hình dịch vụ cung cấp cho đoàn MICE, biết cách khảo sát và xây dựng kế hoạch tổ chức chương trình du lịch; xúc tiến bán sản phẩm; đàm phán và ký kết hợp đồng, tổ chức thực hiện, chăm sóc và giải quyết than phiền của khách, giám sát và đánh giá các hoạt động phục vụ hội họp, hội nghị hội thảo, hội chợ triển lãm và du lịch khen thưởng... diễn ra chủ yếu tại các khách sạn cao cấp, trung tâm hội nghị, hội chợ, triển lãm và các khu du lịch, điểm và tuyến du lịch... nhằm thực hiện tốt vai trò và nhiệm vụ của người quản lý, đáp ứng tốt các yêu cầu về chất lượng dịch vụ, thoả mãn nhu cầu khách hàng và đạt được mục tiêu kinh doanh đề ra.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần



- Yêu cầu sinh viên đọc trước tài liệu hướng dẫn của giảng viên trước mỗi buổi lên lớp.
- Tham gia các buổi học đầy đủ.
- Tích cực tham gia phát biểu, xây dựng bài, thực hiện những công việc và giải quyết tình huống theo yêu cầu và hướng dẫn của giảng viên phụ trách môn học.
- Yêu cầu sinh viên mặc đồng phục khi tham gia các buổi học.
- Yêu cầu sinh viên tìm kiếm và học tập thêm thông qua các kênh khác như internet, sách, báo, tạp chí chuyên ngành du lịch...

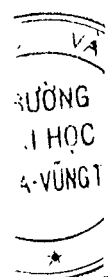
Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp			
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DU LỊCH MICE 1.1 Tổng quan về Du lịch MICE 1.1.1 Khái niệm du lịch MICE 1.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển 1.1.3 Cấu trúc thị trường MICE 1.1.4 Đặc trưng của thị trường MICE 1.1.5 Điểm đến và điều kiện phát triển du lịch MICE 1.2 Tầm quan trọng của thị trường MICE 1.2.1 Đối với bản thân doanh nghiệp, công ty tổ chức	3	3	Hiểu được tổng quan về cơ sở lý luận về du lịch MICE, tầm quan trọng và thực trạng khai thác du lịch MICE tại Việt Nam.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 1. +Tài liệu [2][3]: nội dung chương 2



<p>1.2.2 Đối với kinh tế, xã hội tại điểm đến</p> <p>1.3 Thực trạng kinh doanh du lịch MICE tại Việt Nam</p> <p>1.3.1 Thực trạng phát triển du lịch MICE những năm qua</p> <p>1.3.2 Tiềm năng và cơ hội cho sự phát triển</p> <p>1.3.3 Những thách thức và khó khăn</p>					
<p>CHƯƠNG 2: HOẠT ĐỘNG MARKETING PHÁT TRIỂN DU LỊCH MICE</p> <p>2.1 Phân tích khả năng của điểm đến khai thác thị trường MICE</p> <p>2.1.1 Môi trường chính trị</p> <p>2.1.2 Môi trường kinh tế - xã hội</p> <p>2.1.3 Môi trường văn hóa</p> <p>2.1.4 Môi trường chính sách – pháp luật</p> <p>2.1.5 Phân tích cạnh tranh</p> <p>2.1.6 Phân tích năng lực điểm đến</p> <p>2.1.6.1 Tài nguyên du lịch</p> <p>2.1.6.2 Hệ thống cơ sở vật chất phục vụ</p> <p>2.1.6.3 Hạ tầng giao thông, thông</p>	3	3		<p>Biết được những hoạt động marketing liên quan đến phát triển loại hình du lịch MICE và những kỹ năng cơ bản cần thiết của nhân viên</p>	<p>-Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung chương 2.</p> <p>+Tài liệu [2][3]: nội dung chương 3</p>



<p>tin liên lạc</p> <p>2.1.6.4 Nguồn nhân lực phục vụ</p> <p>2.1.6.5 Năng lực nhà tổ chức</p> <p>2.1.7 Nghiên cứu thị trường và xác định khách hàng mục tiêu</p> <p>2.2 Chiến lược Marketing – mix 7P cho phát triển du lịch MICE</p> <p>2.2.1 Product - sản phẩm</p> <p>2.2.2 Price - giá</p> <p>2.2.3 Place - phân phối</p> <p>2.2.4 Promotion - xúc tiến</p> <p>2.2.5 Process – quy trình</p> <p>2.2.6 People – con người</p> <p>2.2.7 Physical evidence – điều kiện vật chất</p> <p>2.3 Kỹ năng cơ bản của nhân viên bán hàng thị trường M.I.C.E</p> <p>2.3.1 Am hiểu về sản phẩm</p> <p>2.3.2 Kỹ năng giao tiếp và đàm phán</p> <p>2.3.3 Nụ cười và tác phong chuyên nghiệp</p> <p>2.3.4 Thấu hiểu nhu cầu khách hàng</p> <p>2.3.5 Kỹ năng bán hàng</p> <p>2.3.6 Nắm rõ đối thủ cạnh tranh</p> <p>2.3.7 Thông thạo môi trường xung quanh và điếm đến</p>					
---	--	--	--	--	--



<p>2.3.8 Tư vấn cho khách hàng</p> <p>2.3.9 Chịu được áp lực công việc cao</p> <p>2.3.10 Kỹ năng giải quyết than phiền</p>					
<p>CHƯƠNG 3: LẬP KẾ HOẠCH PHỤC VỤ ĐOÀN MICE</p> <p>3.1 Quá trình đàm phán và ký kết hợp đồng</p> <p>3.1.1 Tư vấn và hỗ trợ khách hàng thiết kế chương trình</p> <p>3.1.2 Xem xét các yêu cầu đặt dịch vụ và khả năng đáp ứng</p> <p>3.1.3 Thương thảo và thống nhất dự toán với nhà cung ứng bên ngoài</p> <p>3.1.4 Thương thảo và thống nhất dự toán với khách hàng, nhà tổ chức</p> <p>3.1.5 Đàm phán, ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ</p> <p>3.1.6 Các lưu ý khi ký kết hợp đồng</p> <p>3.1.7 Quy định quy trình thanh toán</p> <p>3.2 Lập kế hoạch tour MICE</p> <p>3.2.1 Dự toán ngân sách</p> <p>3.2.2 Chọn thời gian tổ chức</p>	3	3		<p>Lập được kế hoạch và tổ chức thực hiện được tour MICE theo yêu cầu. Biết được cách thức đàm phán và ký kết hợp đồng tổ chức tour MICE.</p>	<p>Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung chương 3.</p> <p>+Tài liệu [2][3]: nội dung chương 4</p>



<p>3.2.3 Chọn địa điểm tổ chức</p> <p>3.2.4 Lập danh sách khách mời</p> <p>3.2.5 Chương trình chi tiết (Bao gồm chương trình tham quan du lịch kết hợp với hội nghị/hội thảo/khuyến thưởng và tổ chức sự kiện...)</p> <p>3.2.6 Phân công nhiệm vụ</p> <p>3.3 Công tác chuẩn bị phục vụ đón tiếp</p> <p>3.3.1 Đối với khách hàng</p> <p>3.3.2 Đối với nhà cung cấp dịch vụ tại điểm đến</p> <p>3.3.3 Các quy định về thủ tục xin phép tổ chức hội nghị, sự kiện</p>					
<p>CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC ĐÓN TIẾP VÀ PHỤC VỤ ĐOÀN MICE</p> <p>4.1 Tổ chức đón tiếp – lưu trú đoàn MICE</p> <p>4.1.1 Công việc của bộ phận tiền sảnh</p> <p>4.1.2 Công việc của bộ phận buồng</p> <p>4.2 Tổ chức các hoạt động hội nghị/hội thảo/khuyến thưởng/tổ chức sự kiện cho đoàn MICE</p> <p>4.2.1. Chuẩn bị sắp xếp phòng</p>	3	3		Thực hiện được công tác tổ chức và phục vụ tour MICE theo yêu cầu.	<p>-Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung chương 4.</p> <p>+Tài liệu [2][3]: nội dung chương 5</p>



<p>họp, phòng tiệc, phòng hội nghị và nơi tổ chức</p> <p>4.2.2. Những điều cần lưu ý khi sắp xếp</p> <p>4.2.3. Công tác kiểm tra</p> <p>4.2.4 Điều hành và giám sát quá trình thực hiện</p> <p>4.2.5 Phục vụ các bữa ăn chính</p> <p>4.2.6 Phục vụ hội họp và giải lao giữa giờ</p> <p>4.2.7 Phục vụ chương trình tour tham quan/hoạt động vui chơi giải trí/hoạt động khác... cho đoàn MICE</p> <p>4.2.8 Thu dọn và bàn giao mặt bằng</p> <p>4.2.8 Quản trị rủi ro và yếu tố bất ngờ trong quá trình phục vụ</p> <p>4.3 Nhiệm vụ của những bộ phận khác liên quan trong công tác tổ chức</p> <p>4.3.1 Bộ phận an ninh</p> <p>4.3.2 Bộ phận kỹ thuật</p> <p>4.3.3 Bộ phận IT</p>					
<p>CHƯƠNG 5: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG DU LỊCH MICE</p> <p>5.1 Chăm sóc khách hàng</p>	3	3		Hiểu được ý nghĩa của công tác quản trị chất lượng dịch vụ trong du lịch	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 5.

TR
ĐẠI
IA-V
*

<p>MICE</p> <p>5.1.1 Tập hợp, xử lý, lưu trữ thông tin và xây dựng mối quan hệ với khách hàng</p> <p>5.1.2 Tập hợp, xử lý, lưu trữ thông tin và xây dựng mối quan hệ với nhà cung ứng (bao gồm các công ty tổ chức, khách sạn, nhà hàng, trung tâm hội nghị...)</p> <p>5.1.3 Thu thập ý kiến phản hồi</p> <p>5.1.4 Quy trình giải quyết than phiền hiệu quả</p> <p>5.1.5 Gửi thư cảm ơn</p> <p>5.1.6 Hợp đánh giá kết quả công việc và rút kinh nghiệm</p> <p>5.2 Quản trị chất lượng dịch vụ trong du lịch MICE</p> <p>5.2.1 Xác định yêu cầu và tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ</p> <p>5.2.2 Thực hiện quản trị chất lượng dịch vụ</p> <p>5.2.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ đã thực hiện</p>				MICE.	
Tổng		30			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi thuyết trình.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi viết báo cáo.

6. Tài liệu học tập:

6.1 Sách, giáo trình chính

[1] ThS. Sơn Hồng Đức, Đường vào kinh doanh du lịch MICE, NXB Lao động Xã hội, 2011.

6.2 Tài liệu tham khảo

[2] PGS.TS Lưu Văn Nghiêm, Tổ chức sự kiện, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.

[3] Bộ Văn hóa – Thể thao – Du lịch (2014), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Quản trị du lịch MICE, Hà Nội.

7. Thông tin về giảng viên.

- Họ và tên ThS. Yi Kim Quang,
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Email: yiquang67@yahoo.com.vn
- Đơn vị công tác: giảng viên Viện Du lịch – Điều dưỡng.
- Hướng nghiên cứu: Du lịch, Dịch vụ...

Bà Rịa – Vũng Tàu , ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Duyệt)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

THS. YI KIM QUANG

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **Quản trị khách sạn**
- Mã học phần: 0101121018
- Số tín chỉ: 3(3,0,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Marketing du lịch, Tổng quan du lịch và khách sạn.

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức:

Nắm vững vai trò, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và tổ chức hoạt động của các bộ phận chuyên môn trong một khách sạn.

- Kỹ năng:

Vận hành được những đặc trưng công việc và phân tích tốt các đặc điểm quản lý của một khách sạn.

Giúp cho người học có được các kỹ năng và phương pháp giải quyết vấn đề phát sinh trong hoạt động kinh doanh của khách sạn.

- Thái độ:

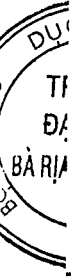
Ý thức thành công hơn trong hoạt động kinh doanh các dịch vụ của khách sạn. Có trách nhiệm đóng góp và tinh thần phục vụ tốt khách hàng.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Học phần cung cấp những kiến thức và kỹ năng cơ bản trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn với các nội dung cơ bản sau: Quản trị nguồn nhân lực khách sạn; Quản lý môi trường; Tổ chức bộ phận tiền sảnh của khách sạn; Tổ chức bộ phận buồng khách sạn; Tổ chức bộ phận ẩm thực trong khách sạn; Hoạt động Marketing của khách sạn; Kiểm soát tài chính của khách sạn; Quản lý an toàn an ninh khách sạn; Quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết 45			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1. QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC KHÁCH SẠN	4	1		Hiểu và vận dụng tốt: - Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận quản trị nguồn nhân lực. - Tổ chức bộ máy của khách sạn - Cơ cấu tổ chức bộ phận quản trị nguồn nhân lực. - Quản trị nguồn nhân lực của khách sạn	Nghiên cứu trước: Tài liệu [1]
1.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận quản trị nguồn nhân lực					
1.2. Tổ chức bộ máy của khách sạn					
1.3. Cơ cấu tổ chức bộ phận quản trị nguồn nhân lực					
1.4. Quản trị nguồn nhân lực của khách sạn					
1.5. Thảo luận					Giải quyết tình huống
Chương 2. QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG	3	1		Hiểu và vận dụng tốt: - Những yêu cầu pháp luật về môi trường áp dụng cho các khách sạn - Lợi ích việc xây dựng hệ thống quản lý môi trường đối với các khách sạn - Quản lý môi trường tại khách sạn	Nghiên cứu trước: Tài liệu [1]
2.1. Những yêu cầu pháp luật về môi trường áp dụng cho các khách sạn					
2.2. Lợi ích việc xây dựng hệ thống quản lý môi trường đối với các khách sạn					
2.3. Quản lý môi trường tại khách sạn					
2.4. Thảo luận					Trao đổi và thảo luận trong lớp
Chương 3. TỔ CHỨC BỘ PHẬN TIỀN SÁNH CỦA KHÁCH SẠN	5	1		Hiểu và vận dụng tốt: - Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận tiền sảnh - Cơ cấu tổ chức và tổ chức của tiền sảnh KS. - Tổ chức hoạt động của	Nghiên cứu trước: Tài liệu [1]
3.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận tiền sảnh.					
3.2. Cơ cấu tổ chức của bộ					



phận tiền sảnh.				bộ phận tiền sảnh như: nhận đăng ký buồng khách sạn, làm thủ tục check-in, phục vụ trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn và làm thủ tục check-out.	
3.3. Tổ chức bộ phận tiền sảnh.					
3.4. Thảo luận					Giải quyết tình huống
Chương 4. TỔ CHỨC BỘ PHẬN BUỒNG CỦA KHÁCH SẠN	5	1		Hiểu và vận dụng tốt: - Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận buồng. - Cơ cấu tổ chức và tổ chức của buồng khách sạn. - Tổ chức hoạt động của bộ phận phục vụ buồng ngủ, giặt là.	Nghiên cứu trước: Tài liệu [1]
4.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận buồng.					
4.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng.					
4.3. Tổ chức bộ phận buồng.					
4.4. Thảo luận					Giải quyết tình huống
Chương 5. TỔ CHỨC BỘ PHẬN ĂM THỰC CỦA KHÁCH SẠN	5	1		Hiểu và vận dụng tốt: - Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận ẩm thực. - Cơ cấu tổ chức của bộ phận ẩm thực. - Tổ chức hoạt động của bộ phận ẩm thực như: xây dựng kế hoạch thực đơn, tổ chức mua hàng, tổ chức nhập hàng, tổ chức lưu kho cất trữ hàng, tổ chức chế biến thức ăn, tổ chức phục vụ trực tiếp.	Nghiên cứu trước: Tài liệu [1]
5.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận ẩm thực.					
5.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận ẩm thực.					
5.3. Tổ chức bộ phận ẩm thực.					
5.4. Câu hỏi thảo luận					Giải quyết tình huống
Chương 6. CHIẾN LƯỢC KINH DOANH KHÁCH SẠN	5	1		Hiểu và vận dụng tốt: - Bản chất của kinh doanh khách sạn - Chiến lược phân phối - Chiến lược marketing - Chiến lược giá	Nghiên cứu trước: Tài liệu [1]
6.1. Bản chất của kinh doanh khách sạn					
6.2. Chiến lược phân phối					
6.3. Chiến lược marketing					
6.4. Chiến lược giá					
6.4. Thảo luận					Trao đổi và

					thảo luận trong lớp
Chương 7. KIỂM SOÁT TÀI CHÍNH KHÁCH SẠN	3	1		Hiểu và vận dụng tốt: - Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận kiểm soát tài chính - Cơ cấu tổ chức của bộ phận tài chính kế toán - Quản lý tài chính của khách sạn dựa vào: Phân tích kết quả kinh doanh của khách sạn và Phân tích tài chính của khách sạn.	Nghiên cứu trước: Tài liệu [1]
7.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận kiểm soát tài chính					
7.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận tài chính kế toán					
7.3. Quản lý tài chính của khách sạn					
7.4. Thảo luận					Trao đổi và thảo luận trong lớp
Chương 8. QUẢN LÝ AN TOÀN AN NINH KHÁCH SẠN	3	1			Nghiên cứu trước: Tài liệu [1]
8.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận an ninh					
8.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận an ninh					
8.3. Nội dung quản lý an toàn an ninh trong khách sạn					
8.4. Thảo luận					Giải quyết tình huống
Chương 9. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN	3	1		Hiểu và vận dụng tốt: - Khái niệm về chất lượng dịch vụ của khách sạn - Đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn - Quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn	Nghiên cứu trước: Tài liệu [1]
9.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ của khách sạn					
9.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn					
9.3. Quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn					
9.4. Thảo luận					Trao đổi và thảo luận trong lớp
Tổng 45	36	09			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Tự luận.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Nguyễn Văn Mạnh - Hoàng Thị Lan Hương (2008), *Quản trị Kinh doanh Khách sạn*, Nhà xuất bản Lao động.

6.2. Tài liệu tham khảo

[1]. Sơn Hồng Đức (2012), *Quản trị Kinh doanh Khu nghỉ dưỡng (Resort)*, Lý luận và Thực tiễn, Nhà xuất bản Phương Đông.

[2]. Sơn Hồng Đức (2017), *Khách sạn và Lưu trú*, Nhà xuất bản Lao động.

[3]. Bùi Xuân Phong (2017), *Quản trị Khách sạn*, Nhà xuất bản Lao động.

7. Thông tin giảng viên:

- Họ và tên: Nguyễn Thị Như Tuyết

- Ngày sinh: 05/3/1985

- Học hàm, học vị: Thạc sỹ

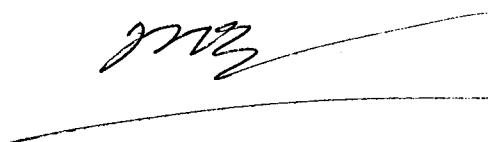
- Địa chỉ liên hệ: Viện Du lịch – Điều dưỡng, Trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, Điện thoại: 0938 626 642.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG
(DUYẾT)
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN


* TS. Vũ Văn Đông


TS. Phùng Đức Vinh


NGUYỄN THỊ NHƯ TUYẾT



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **Quản trị kinh doanh lữ hành** (*Travel Business Management*)
- Mã học phần: 0101100065
- Số tín chỉ: 3(3,0,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Tổng quan du lịch, Marketing Du lịch, Quản trị chất lượng dịch vụ, Tuyển điểm du lịch Việt Nam.
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có):

* Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- + Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết.
- + Tham gia đầy đủ 100% giờ cùng tham gia thảo luận, tranh luận và thuyết trình bài báo cáo của các nhóm thuyết trình.
- + Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm, nộp báo cáo và trình bày theo trình tự ngẫu nhiên.
- + Tham dự kiểm tra giữa học kỳ và dự thi kết thúc học phần.
- + Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

* Phương pháp giảng dạy:

- + Giảng viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector).
- + Giảng viên đưa ra chủ đề thảo luận nhóm, chủ đề bài tập.
- + Hướng dẫn sinh viên làm bài tập nhóm và thuyết trình.

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Trang bị cho sinh viên những kiến thức căn bản về kinh doanh lữ hành, đó là những lý luận, phương pháp luận nhưng lại có tính nghiệp vụ, và những kỹ năng quản trị kinh doanh trong lĩnh vực du lịch lữ hành.

Sau khi học xong học phần này, sinh viên sẽ nắm bắt được các vấn đề chủ chốt sau đây:

- Hiểu nội dung hoạt động kinh doanh lữ hành
- Mô tả được đặc điểm của sản phẩm kinh doanh lữ hành
- Có khả năng thiết kế, định giá và bán tour du lịch
- Hiểu được các chính sách kinh doanh của các hãng lữ hành
- Các vấn đề kinh tế và tổ chức các hoạt động trung gian và các hoạt động khác của công ty lữ hành trong quá trình phục vụ du lịch.
- Các nhân tố tác động đến du khách.

- Nâng cao sự hiểu biết về hoạt động lữ hành tại Việt Nam và trên thế giới.

2.1. Kiến thức:

- Trang bị cho sinh viên kiến thức về lịch sử hình thành và xu hướng phát triển của kinh doanh lữ hành, các tổ chức quốc tế tiêu biểu, các bài học kinh nghiệm cho kinh doanh.
- Các nội dung cơ bản của kinh doanh lữ hành, vai trò, lợi ích, khái niệm kinh doanh lữ hành, phân loại kinh doanh lữ hành và hệ thống sản phẩm.
- Kiến thức về quản trị nhân lực.
- Kiến thức về nhà cung cấp, các tổ chức quản lý và thực hiện kinh doanh của đại lý lữ hành.
- Cách thức xây dựng chương trình du lịch, tính toán chi phí, xác định giá bán, điểm hoà vốn và xây dựng các điều kiện, điều khoản thực hiện chương trình du lịch.
- Tổ chức xúc tiến bán, quản lý chất lượng, các hệ thống đánh giá chất lượng chương trình du lịch.
- Môi trường và chiến lược kinh doanh, chính sách kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành.

2.2. Kỹ năng:

- Hình thành cho sinh viên 3 nhóm năng lực chính: năng lực làm việc với khách hàng, năng lực làm việc bên trong doanh nghiệp và năng lực tự quản để hoàn thiện bản thân.
- Hình thành các năng lực tác nghiệp, thực hiện tốt các chức năng và nhiệm vụ được phân công trong kinh doanh lữ hành như thiết kế chương trình du lịch, tính toán chi phí,
- Hình thành các kỹ năng quản trị doanh nghiệp: Quản trị sản xuất, quản trị marketing, quản trị nguồn nhân lực và quản trị tài chính trong doanh nghiệp lữ hành.
- Học phần này còn giúp cho sinh viên có cái nhìn tổng quan về các môn học trong hệ thống các môn học thuộc chuyên ngành đào tạo Quản trị kinh doanh lữ hành nói riêng và Quản trị kinh doanh nói chung. Sinh viên sau khi tốt nghiệp có khả năng làm việc độc lập hay làm việc nhóm, có tư duy sáng tạo và có những chiến lược kinh doanh hiệu quả hơn giúp cho doanh nghiệp có được lợi thế cạnh tranh trên thị trường với đầy những cạnh tranh gay gắt.
- Thông qua làm việc nhóm, sinh viên sẽ nâng cao kỹ năng làm việc nhóm (thảo luận, tranh luận, thống nhất vấn đề/ quan điểm) cũng như kỹ năng viết, kỹ năng nói và thuyết trình của sinh viên sẽ được nâng lên.

2.3. Thái độ:

- Kính trọng, yêu quý, muốn noi gương các nhà khoa học, giảng viên đang giảng dạy môn học;
- Yêu cầu sinh viên có ý thức học tập tích cực, chủ động trau dồi kiến thức, tích cực nghiên cứu tìm tòi tài liệu phục vụ môn học.
- Phải có tình yêu, đam mê với môn học và nghề nghiệp mình đang theo đuổi.
- Tự lập, sáng tạo để phát triển tư duy của mình vào phát triển các ý tưởng, làm bài tập cá nhân.

- Tự chịu trách nhiệm trước tinh thần, thái độ học tập của mình.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Môn học giúp cho sinh viên nắm được những vấn đề lý luận cơ bản về kinh doanh lữ hành, những nội dung hoạt động của nó và các phương pháp quản lý kinh doanh lữ hành. Đồng thời giới thiệu cho sinh viên những nét cơ bản về xu hướng phát triển du lịch và những giải pháp phát triển kinh doanh lữ hành ở Việt Nam.

Abstract: This module provides not only the theoretical issues and contents of tour operators business but also the methods of tour operators business management. In addition, this module introduces the basics of tourism trends and the solutions to develop tour operators business in Vietnam.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1: Tổng quan về kinh doanh lữ hành và doanh nghiệp lữ hành	3,0	1,0			
1.1. Khái quát về lịch sử phát triển kinh doanh lữ hành				- Giới thiệu môn học	- Nghiên cứu trước:
1.1.1. Nguồn gốc và sự nghiệp kinh doanh lữ hành của Thomas Cook.				- Nguồn gốc kinh doanh lữ hành	+ Tài liệu [1]: nội dung chương 1, 2.
1.1.2. Vai trò và xu hướng của các tổ chức quốc tế về lữ hành trên thế giới nửa cuối thế kỷ 20: - Tổ chức du lịch thế giới (United Nations World Tourism Organization – UNWTO) - Liên đoàn hiệp hội các hãng lữ hành (Universal Federation of Travel Agent Association – UFTTA) - Hiệp hội thế giới các đại lý lữ hành (World Association of Travel Agencies – WATA) - Hiệp hội du lịch châu Á Thái Bình Dương (Pacific Area				- Một số xu hướng kinh doanh lữ hành trên thế giới nửa cuối thế kỷ 20 - Các khái niệm cơ bản về kinh doanh lữ hành và doanh nghiệp lữ hành. - Vai trò của các tổ chức quốc tế về lữ hành - Vai trò của kinh	- Đọc tài liệu [2]: chương mở đầu và chương 1 - Tìm hiểu về một số tổ chức lữ hành quốc tế.

DỤC
TRU
ĐẠI
BÀ RI-

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Travel Association – PATA) - Hiệp hội du lịch ASEAN (ASEAN travel Association – ASEAN – TA) - Tập đoàn du lịch Thomson (Vương quốc Anh) - Liên đoàn du lịch quốc tế TUI Aktiengesellschaft - Câu lạc bộ Địa Trung Hải (CLUB MED) - Công ty lữ hành AMERICAN EXPRESS COMPANY (AEC) của Hợp chủng quốc Hoa Kỳ				doanh lữ hành - Định nghĩa kinh doanh lữ hành và phân loại kinh doanh lữ hành - SV hiểu rõ Các nội dung cơ bản của kinh doanh lữ hành, Các mô hình kinh doanh lữ hành, các mối quan hệ cung cầu du lịch và vai trò của doanh nghiệp lữ hành;	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 1, 2. - Đọc tài liệu [2]: chương mở đầu và chương 1 - Tìm hiểu về một số tổ chức lữ hành quốc tế. Tài liệu tham khảo: [3], [5]
<i>1.2. Các nội dung cơ bản của kinh doanh lữ hành</i>				- Hệ thống sản phẩm của các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và Phân loại khách theo thị trường cung của kinh doanh lữ hành; Phân loại khách theo động cơ của chuyến đi; Phân loại thị trường khách theo hình thức tổ chức của chuyến đi	
1.2.1. Khái niệm, vai trò và chức năng của kinh doanh lữ hành và doanh nghiệp lữ hành.					
1.2.2. Các mô hình kinh doanh lữ hành					
1.2.3. Quan hệ cung cầu du lịch và vai trò của doanh nghiệp lữ hành					
1.2.4. Hệ thống sản phẩm của các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành - Dịch vụ trung gian - Chương trình du lịch - Các sản phẩm khác					
1.2.5. Phân loại doanh nghiệp lữ hành					
1.2.6. Cơ cấu tổ chức của các công ty lữ hành và chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận					
<i>1.3. Thị trường khách của kinh doanh lữ hành</i>					
1.3.1. Phân loại khách theo thị					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
trườngcung của kinh doanh lữ hành					
1.3.2. Phân loại khách theo động cơ của chuyến đi					
1.3.3. Phân loại thị trường khách theo hình thức tổ chức của chuyến đi					
Chương 2: Hoạt động trung gian và mối quan hệ của công ty lữ hành với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch.	3,0	2,0			
2.1. Các kênh phân phối sản phẩm trong du lịch và hoạt động trung gian của các công ty lữ hành và cung ứng dịch vụ.				-Khái niệm và phân loại đại lý lữ hành - Hệ thống dịch vụ của đại lý lữ hành	-Nghiên cứu trước:
2.1.1. Định nghĩa và vai trò của các nhà cung ứng dịch vụ đối với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành. - Định nghĩa cung du lịch - Đ/N nhà cung ứng dịch vụ của doanh nghiệp lữ hành - Vai trò của các nhà cung ứng dịch vụ đối với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành - Phân loại các nhà cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành				- Tổ chức quản lý kinh doanh của đại lý lữ hành - Nhà cung cấp của doanh nghiệp lữ hành - Doanh nghiệp lữ hành – kênh phân phối cho nhà cung cấp	+Tài liệu [1]: nội dung chương 1, 2.
2.1.2. Các hình thức quan hệ của doanh nghiệp lữ hành với nhà cung ứng dịch vụ và khách du lịch. - Quan hệ theo hình thức bán buôn - Quan hệ theo hình thức trung gian – đại lý ký gởi khách. - Quyền mặc cả của các nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ				- Các hình thức quan hệ của doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp - Một số vấn đề trong quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành và nhà	- Đọc tài liệu [2]: chương 2 - Tìm hiểu về một số tổ

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<i>hành</i>				cung cấp	chức lữ hành
2.1.3. Tiền hoa hồng – cơ sở của mối quan hệ giữa các công ty lữ hành với các nhà cung cấp.				- Thảo luận về quyền mặc cả của nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành. Doanh nghiệp lữ hành phải làm gì? Bằng cách nào để hạn chế quyền mặc cả cao của nhà cung cấp. Liên hệ thực tế ở Việt Nam?	- Hệ thống dịch vụ của đại lý lữ hành.
2.2. Tổ chức kinh doanh của đại lý lữ hành (Travel Agency).					- Đọc tài liệu [2]:
2.2.1. Khái niệm và phân loại đại lý lữ hành - Khái niệm đại lý lữ hành (Travel agency) - Chức năng và trách nhiệm pháp lý của đại lý lữ hành - Phân loại đại lý lữ hành					chương 2 - Tìm hiểu về một số tổ chức lữ hành
2.2.2. Hệ thống dịch vụ của đại lý lữ hành - Đại lý hàng không - Nhà cung cấp vận tải đường bộ - Công ty cung cấp dịch vụ lữ hành bằng tàu thủy - Cung cấp dịch vụ lưu trú và ăn uống - Đăng ký, bán chương trình du lịch trọn gói - Cung ứng các loại dịch vụ khác					- Hệ thống dịch vụ của đại lý lữ hành. Tài liệu tham khảo: [3], [5]
2.2.3. Tổ chức quản lý kinh doanh đại lý lữ hành - Các thách thức trong kinh doanh đại lý lữ hành - Quy trình phục vụ của đại lý lữ hành - Hạch toán kinh doanh của đại lý lữ hành					
Chương 3: Xây dựng các chương trình du lịch trọn gói (Package tours)	5,0	3,0			
3.1. Định nghĩa và phân loại các				- Định nghĩa và phân	-Nghiên cứu

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<i>(SP du lịch) chương trình du lịch</i>				loại chương trình du lịch	trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 3.
3.1.1 Định nghĩa chương trình du lịch(SP du lịch)				- Quy trình xây dựng một chương trình du lịch trọn gói.	+Tài liệu [2]: nội dung chương 3, 4
3.1.2 Đặc điểm của sản phẩm là chương trình du lịch				-Giới thiệu một số chương trình du lịch	Xem câu hỏi chương 3 và bài tập tình huống trang 90
3.1.3 Phân loại các chương trình du lịch				- Xác định giá thành, giá bán và các quy định của một chương trình du lịch.	- Chuẩn bị và hoàn thành bài thảo luận trước khi lên trình bày trước lớp
3.2. Quy trình xây dựng một chương trình du lịch trọn gói				Thực hành + Thảo luận tại lớp:	Tài liệu tham khảo: [3], [5]
3.2.1 Quy trình các bước xây dựng chương trình du lịch trọn gói				Hãy xây dựng các chương trình du lịch cụ thể cho khách du lịch là giảng viên các trường đại học, độ tuổi từ 35 – 55 theo các tuyến khác nhau.	
3.2.2. Nghiên cứu mối quan hệ giữa nhu cầu, sở thích văn hóa và đối tượng khách với nội dung chương trình.					
3.2.3. Nghiên cứu mối quan hệ giữa khả năng đáp ứng dịch vụ với nội dung chương trình du lịch					
3.2.4. Một số điểm cần chú ý khi xây dựng chương trình du lịch					
3.3. Xác định giá thành, giá bán và các quy định của một chương trình du lịch.					
3.4. Giới thiệu một số chương trình du lịch trọn gói theo tuyến điểm du lịch.					
Chương 4: Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch trọn gói	4,0	3,0			
4.1. Tổ chức xúc tiến hỗn hợp chương trình du lịch				- Tổ chức xúc tiến hỗn hợp chương trình du lịch	-Nghiên cứu trước:
4.1.1. Khái niệm quảng cáo và các chương trình xúc tiến hỗn hợp				- Tổ chức bán các	+Tài liệu [1]: nội

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
4.1.2. Hoạt động tuyên truyền và quan hệ công chúng (Publicity and public relations)				chương trình du lịch trọn gói	dung chương 4.
4.1.3. Hoạt động khuyến khích, thúc đẩy tiêu thụ, khuyến mãi và khuyến mại.				- Tổ chức thực hiện các chương trình du lịch tại doanh nghiệp lữ hành	+Tài liệu [2]: nội dung chương 5, 6, 7
4.2. Tổ chức bán các chương trình du lịch trọn gói				- Tổ chức các hoạt động sau khi kết thúc chuyến đi của khách	
4.3. Tổ chức thực hiện các chương trình du lịch tại công ty lữ hành				Hãy xây dựng một tập gấp quảng cáo chương trình du lịch	Tài liệu tham khảo: [3], [5]
4.3.1. Quy trình thực hiện chương trình du lịch				- Chuẩn bị sẵn một số mẫu quảng cáo các chương trình du lịch của các hãng khác nhau	
4.3.2 Các công việc và hoạt động của hướng dẫn viên					
4.4. Tổ chức các hoạt động sau khi kết thúc tour của khách.					
Chương 5: Quản lý chất lượng sản phẩm của công ty lữ hành	3,0	2,0			
5.1. Khái niệm chất lượng sản phẩm của các công ty lữ hành				- Khái niệm chất lượng sản phẩm lữ hành	-Nghiên cứu trước:
5.2. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm lữ hành				-Đánh giá chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành	+Tài liệu [1]: nội dung chương 5
5.2.1.Nhóm các yếu tố bên trong				- Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của sản phẩm lữ hành	+Tài liệu [2]: nội dung chương 7, 8
5.2.2. Nhóm các yếu tố bên ngoài				- Đảm bảo, duy trì, hoàn thiện và kiểm tra chất lượng sản phẩm của công ty lữ hành	
5.3. Hệ thống tiêu chí đánh giá và kiểm tra chất lượng sản phẩm của công ty lữ hành.				- Quản lý chất lượng phục vụ tại một doanh nghiệp lữ hành	Câu hỏi trang 182
5.4. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm lữ hành				Hệ thống các chi tiêu tuyệt đối để đánh giá các kết quả kinh doanh chương trình	Đọc tài liệu
5.5. Quản lý chất lượng phục vụ sản phẩm doanh nghiệp lữ hành					



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
5.5.1. Quản lý chất lượng phục vụ du lịch				du lịch - Hệ thống các chỉ tiêu tương đối để đánh giá vị thế trên thị trường và tốc độ phát triển - Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh chương trình du lịch	chương 8 - Xem lại môn học quản trị chất lượng dịch vụ du lịch.
5.5.2. Quản lý chất lượng theo các nhóm công việc					
5.5.3. Quản lý chất lượng phục vụ theo chức năng quản lý					
Chương 6: Môi trường, chiến lược và chính sách kinh doanh của công ty lữ hành	5,0	2,0			
6.1. <i>Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp</i>				<ul style="list-style-type: none"> -Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành - Chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành - Các công ty lữ hành trực tuyến lớn trên thế giới với các chiến lược khai thác công nghệ thông tin phục vụ cho kinh doanh - Tình hình ứng dụng công nghệ thông tin, viễn thông trong kinh doanh lữ hành Việt Nam tại các thị trường: - Khai thác thị trường ngách (niche market) và tạo ra giá trị gia tăng cho khách hàng - Marketing trực tuyến trong lữ hành (E – Marketing) - Quản trị tối ưu doanh thu (yield management) - Travelocity.com với chiến lược dẫn đầu thị trường trực tuyến - Priceline.com với chiến lược kinh doanh độc đáo “Khách hàng tự đặt giá cho sản phẩm, dịch vụ - Lastminute.com với 	<ul style="list-style-type: none"> -Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 6 +Tài liệu [2]: nội dung chương 10 Câu hỏi trang 211 - Đọc các tài liệu có liên quan -Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung
6.1.1. <i>Môi trường vĩ mô</i>					
6.1.2. <i>Môi trường cạnh tranh trực tiếp – những cơ hội và thách thức</i>					
6.1.3. <i>Môi trường bên trong – những điểm mạnh, điểm yếu của doanh nghiệp</i>					
6.2. <i>Chiến lược kinh doanh của các công ty lữ hành (Marketing Strategies)</i>					
6.3. <i>Một số chính sách kinh doanh chủ yếu của công ty lữ hành (Chính sách sản phẩm và Chính sách giá)</i>					
6.4. <i>Ứng dụng công nghệ thông tin và thương mại điện tử trong hoạt động kinh doanh lữ hành</i>					
6.4.1. <i>Kinh doanh trực tuyến và các chiến lược phân phối đa kênh cho du lịch</i>					
6.4.2. <i>Tình hình ứng dụng công nghệ thông tin, viễn thông trong kinh doanh lữ hành tại Việt Nam</i>					

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HÀ NỘI

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<ul style="list-style-type: none"> - Khái quát tình hình ứng dụng thương mại điện tử (TMĐT) tại Việt Nam - Ứng dụng thương mại điện tử vào các doanh nghiệp lữ hành tại Việt Nam - Một số địa chỉ webside các doanh nghiệp lữ hành tại Việt Nam 				<ul style="list-style-type: none"> chiến lược dẫn đầu thị trường thế giới về bán sản phẩm giờ chót - Một số địa chỉ webside của các doanh nghiệp lữ hành trực tuyến trên thế giới 	<ul style="list-style-type: none"> chương 6 +Tài liệu [2]: nội dung chương 10
Chương 7: Kinh doanh lữ hành ở Việt Nam	5,0	2,0			
7.1. Quá trình hình thành và phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành Việt Nam				<ul style="list-style-type: none"> - Các chính sách kinh doanh chủ yếu của doanh nghiệp lữ hành - Khái quát quá trình hình thành và phát triển ngành du lịch Việt Nam 	<ul style="list-style-type: none"> -Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 7 +Tài liệu [2]: nội dung chương 10, 11 Đọc TL chương 12,13
7.1.1. Vài nét về hoạt động du lịch trước năm 1960					
7.1.2. Khái quát về sự phát triển ngành du lịch Việt Nam					
7.1.3. Các nhận xét, nguyên nhân về thành công và hạn chế phát triển của ngành du lịch Việt Nam.					
7.2. Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch và lữ hành					
7.3. Xu hướng trong tiêu dùng du lịch và các giải pháp nhằm phát triển hoạt động kinh doanh du lịch lữ hành ở Việt Nam.					
Ôn tập	2,0				
Tổng	30	15			

4.2. Học phần lý thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Bài 1.....					
Bài 2.....					

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

Hình thức thi: Thuyết trình đề tài theo nhóm học tập

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: Trắc nghiệm 50 câu/50 phút.

6. Tài liệu học tập:

6.1 Sách, giáo trình chính:

[1] Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương (2012), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lý hành*, (Tái bản lần 3), NXB Đại học Kinh tế quốc dân;

6.2 Tài liệu tham khảo:

[2] *Giáo trình Quản trị kinh doanh lý hành*. Dự án VIE/01-Bộ Văn hóa thể thao và du lịch

- Các trang web về du lịch và các hãng lữ hành tại Việt Nam

- Luật Du lịch số:09/2017/QH14, ngày 19 tháng 6 năm 2017.

7. Thông tin về giảng viên

Họ và tên GV: Nguyễn Quang Thái

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0912020079 - quangthaidna@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 1 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

(Duyệt)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TS. Vũ Văn Đông

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

TS. Phùng Đức Vinh

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

ThS. NGUYỄN QUANG THÁI



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN QUẢN TRỊ LỄ TÂN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **QUẢN TRỊ LỄ TÂN**
- Mã học phần: 0101122603
- Số tín chỉ: **3 (3,0,6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Tổng quan du lịch – khách sạn, quản trị học, lý thuyết nghiệp vụ lễ tân, thực hành nghiệp vụ lễ tân.
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1 Kiến thức: Hiểu được các nội dung liên quan đến công việc quản trị bộ phận lễ tân trong khách sạn, phân tích và giải quyết một số tình huống trong hoạt động quản trị bộ phận lễ tân.

2.2 Kỹ năng: Thực hiện tốt các công việc quản trị liên quan đến bộ phận lễ tân của khách sạn (lập kế hoạch và tổ chức các hoạt động; kiểm soát và báo cáo hoạt động kinh doanh của bộ phận)

2.3 Thái độ: Nhận thức được tầm quan trọng của công việc quản trị bộ phận lễ tân; yêu nghề, có tinh thần tự chủ và tự chịu trách nhiệm đối với công việc, hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả

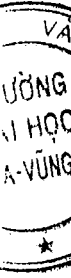
3. Tóm tắt nội dung học phần:

Nội dung môn học đề cập đến những kiến thức tổng quát về quản trị bộ phận lễ tân, tập trung vào việc lập kế hoạch (nhân sự, kinh doanh, tiếp thị, doanh thu...), tổ chức các hoạt động và tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân. Môn học cũng giúp sinh viên phân tích và giải quyết được một số tình huống trong công tác quản trị bộ phận lễ tân

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Thí		

	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, diễn đàn		
<p>Chương 1: Khái quát về quản trị bộ phận lễ tân</p> <p>1.1 Khái quát vị trí và vai trò của công tác quản trị bộ phận lễ tân</p> <p>1.1.1 Khái quát về quản trị bộ phận lễ tân</p> <p>1.1.2 Vị trí của bộ phận lễ tân</p> <p>1.1.3 Vai trò của bộ phận lễ tân</p> <p>1.2 Nội dung cơ bản của công tác quản trị bộ phận lễ tân</p> <p>1.2.1 Lập kế hoạch cho bộ phận lễ tân</p> <p>1.2.2 Tổ chức các hoạt động cơ bản trong bộ phận lễ tân</p> <p>1.2.3 Tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân</p> <p>1.3 Yêu cầu đối với chức danh quản lý bộ phận lễ tân.</p> <p>1.3.1 Yêu cầu về kỹ năng</p> <p>1.3.2 Yêu cầu về kinh nghiệm</p>	5		5	Hiểu rõ kiến thức tổng quan về công tác quản trị bộ phận lễ tân và những yêu cầu đối với chức danh quản lý bộ phận lễ tân	<p>-Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung chương 1.</p> <p>+Tài liệu [2][3][4]: nội dung chương 2</p>



1.3.3 Yêu cầu về ngoại ngữ					
1.3.4 Yêu cầu về trình độ					
1.3.5 Các yêu cầu khác					
Chương 2: Lập kế hoạch cho bộ phận lễ tân 2.1 Lập kế hoạch đón tiếp và phục vụ khách 2.2 Thiết lập giá buồng 2.2.1 Các yếu tố ảnh hưởng đến việc thiết lập giá buồng 2.2.2 Các phương pháp thiết lập giá buồng 2.3 Lập kế hoạch doanh thu lưu trú dự kiến cho khách sạn 2.4 Lập kế hoạch ngân sách hàng năm cho bộ phận 2.5 Lập kế hoạch nhân sự cho bộ phận	5		5	Hiểu rõ và thực hiện được việc lập kế hoạch cho bộ phận lễ tân như: giá buồng, doanh thu, ngân sách hàng năm và kế hoạch nhân sự cho bộ phận.	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 2. +Tài liệu [2][3][4]: nội dung chương 3.
Chương 3: Tổ chức các hoạt động cơ bản trong bộ phận lễ tân 3.1 Bày trí không gian lễ tân 3.1.1 Khu vực quầy lễ tân 3.1.2 Khu vực đại sảnh 3.1.3 Khu vực công cộng 3.1.4 Phòng lưu giữ hành lý 3.2 Tổ chức nhân sự	10		5	Hiểu rõ nguyên tắc tổ chức và giám sát các hoạt động của bộ phận lễ tân	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 3. +Tài liệu [2][3][4]: nội dung chương 4



<p>trong bộ phận lễ tân</p> <p>3.2.1 Phân tích và mô tả công việc</p> <p>3.2.2 Tuyển dụng nhân sự</p> <p>3.2.3 Phân công công việc</p> <p>3.2.4 Huấn luyện và đào tạo</p> <p>3.3 Quản lý cơ sở vật chất của bộ phận lễ tân</p> <p>3.3.1 Máy móc thiết bị</p> <p>3.3.2 Dụng cụ</p> <p>3.3.3 Tài liệu, biểu mẫu</p> <p>3.4 Tổ chức kiểm tra, giám sát quy trình phục vụ khách</p> <p>3.4.1 Giai đoạn chuẩn bị</p> <p>3.4.2 Giai đoạn làm thủ tục nhận buồng cho khách</p> <p>3.4.3 Giai đoạn phục vụ khách trong thời gian lưu trú</p> <p>3.4.4 Giai đoạn thanh toán và tiễn khách</p> <p>3.5 Dự báo buồng trống</p> <p>3.5.1 Ý nghĩa của việc dự báo buồng trống</p> <p>3.5.2 Các thông tin cần thiết dự báo buồng trống</p>											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



<p>3.6 Quản lý doanh thu</p> <p>3.6.1 Những vấn đề về quản lý doanh thu</p> <p>3.6.2 Quản lý việc tách/xuất hóa đơn</p> <p>3.6.3 Quản lý tiền mặt giao dịch tại quầy</p> <p>3.6.4 Quản lý hoạt động thanh toán bằng tiền mặt/thẻ/sec/voucher/chuyển khoản.</p> <p>3.6.5 Phân tích và báo cáo</p> <p>3.6.6 Một số nguyên nhân gây thất thoát doanh thu và biện pháp khắc phục</p>					
<p>Chương 4: Tổng kết và đánh giá hoạt động của bộ phận lễ tân</p> <p>4.1 Đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân</p> <p>4.1.1 Báo cáo hoạt động hàng ngày</p> <p>4.1.2 Phân tích các số liệu thống kê hoạt động</p> <p>4.1.3 Báo cáo doanh thu khối lưu trú</p> <p>4.1.4 Báo cáo kế hoạch thu chi của khối lưu trú</p> <p>4.1.5 Quản lý và xử lý than</p>	5		5	<p>Hiểu rõ và thực hiện các công tác báo cáo, tổng kết hoạt động tại bộ phận lễ tân.</p>	<p>-Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung chương 4.</p>

ĐUC
TRU
ĐAI
RIA-

phiên				
4.2 Đánh giá hiệu quả công việc và quản lý đào tạo				
4.2.1 Phương pháp đánh giá hiệu quả công việc				
4.2.2 Quy trình đánh giá hiệu quả công việc				
4.2.3 Công tác quản lý đào tạo				
Tổng		45		

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

- 5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.
- 5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi : Thuyết trình
- 5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi : Tự luận

6. Tài liệu học tập:

6.1 Sách, giáo trình chính

[1] Bardi, A. J. (2010), *Hotel Front Office Management* (5th ed.). John Wiley & sons: Inc, New Jersey.

6.2 Tài liệu tham khảo

[2] Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Nghiệp vụ lễ tân (2013) – VTOS.

[3] Rutherford, G. D. (2007). *Hotel management and operations*. John Wiley & Sons: New Jersey.

[4] Hayes, D.K. & Ninemeier, J.D. (2006). *Hotel Operation Management*. Pearson/Prentice Hall: New York.



7. Thông tin giảng viên:


- Họ và tên ThS. Yi Kim Quang,
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Email: yiquang67@yahoo.com.vn
- Đơn vị công tác: giảng viên Viện Du lịch – Điều dưỡng.
- Hướng nghiên cứu: Du lịch, Dịch vụ...

Bà Rịa – Vũng Tàu , ngày 15 tháng 12 năm 2018

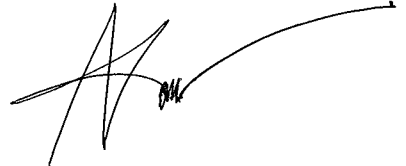
HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



PS. Phùng Đức Vinh



THS.YI KIM QUANG

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN QUẢN TRỊ LỄ TÂN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **QUẢN TRỊ LỄ TÂN**
- Mã học phần: 0101122307
- Số tín chỉ: **3 (2.1.6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Tổng quan du lịch – khách sạn, quản trị học, lý thuyết nghiệp vụ lễ tân, thực hành nghiệp vụ lễ tân.
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1 Kiến thức: Hiểu được các nội dung liên quan đến công việc quản trị bộ phận lễ tân trong khách sạn, phân tích và giải quyết một số tình huống trong hoạt động quản trị bộ phận lễ tân.

2.2 Kỹ năng: Thực hiện tốt các công việc quản trị liên quan đến bộ phận lễ tân của khách sạn (lập kế hoạch và tổ chức các hoạt động; kiểm soát và báo cáo hoạt động kinh doanh của bộ phận)

2.3 Thái độ: Nhận thức được tầm quan trọng của công việc quản trị bộ phận lễ tân; yêu nghề, có tinh thần tự chủ và tự chịu trách nhiệm đối với công việc, hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả

3. Tóm tắt nội dung học phần:

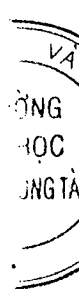
Nội dung môn học đề cập đến những kiến thức tổng quát về quản trị bộ phận lễ tân, tập trung vào việc lập kế hoạch (nhân sự, kinh doanh, tiếp thị, doanh thu...), tổ chức các hoạt động và tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân. Môn học cũng giúp sinh viên phân tích và giải quyết được một số tình huống trong công tác quản trị bộ phận lễ tân

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Thí		



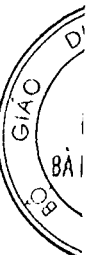
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, điền dã		
<p>Chương 1: Khái quát về quản trị bộ phận lễ tân</p> <p>1.1 Khái quát vị trí và vai trò của công tác quản trị bộ phận lễ tân</p> <p>1.1.1 Khái quát về quản trị bộ phận lễ tân</p> <p>1.1.2 Vị trí của bộ phận lễ tân</p> <p>1.1.3 Vai trò của bộ phận lễ tân</p> <p>1.2 Nội dung cơ bản của công tác quản trị bộ phận lễ tân</p> <p>1.2.1 Lập kế hoạch cho bộ phận lễ tân</p> <p>1.2.2 Tổ chức các hoạt động cơ bản trong bộ phận lễ tân</p> <p>1.2.3 Tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân</p> <p>1.3 Yêu cầu đối với chức danh quản lý bộ phận lễ tân.</p> <p>1.3.1 Yêu cầu về kỹ năng</p> <p>1.3.2 Yêu cầu về kinh nghiệm</p>	5			<p>Hiểu rõ kiến thức tổng quan về công tác quản trị bộ phận lễ tân và những yêu cầu đối với chức danh quản lý bộ phận lễ tân</p>	<p>-Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung chương 1.</p> <p>+Tài liệu [2][3][4]: nội dung chương 2</p>



1.3.3 Yêu cầu về ngoại ngữ					
1.3.4 Yêu cầu về trình độ					
1.3.5 Các yêu cầu khác					
Chương 2: Lập kế hoạch cho bộ phận lễ tân 2.1 Lập kế hoạch đón tiếp và phục vụ khách 2.2 Thiết lập giá buồng 2.2.1 Các yếu tố ảnh hưởng đến việc thiết lập giá buồng 2.2.2 Các phương pháp thiết lập giá buồng 2.3 Lập kế hoạch doanh thu lưu trú dự kiến cho khách sạn 2.4 Lập kế hoạch ngân sách hàng năm cho bộ phận 2.5 Lập kế hoạch nhân sự cho bộ phận	5	5	10	Hiểu rõ và thực hiện được việc lập kế hoạch cho bộ phận lễ tân như: giá buồng, doanh thu, ngân sách hàng năm và kế hoạch nhân sự cho bộ phận.	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 2. +Tài liệu [2][3][4]: nội dung chương 3.
Chương 3: Tổ chức các hoạt động cơ bản trong bộ phận lễ tân 3.1 Bày trí không gian lễ tân 3.1.1 Khu vực quầy lễ tân 3.1.2 Khu vực đại sảnh 3.1.3 Khu vực công cộng 3.1.4 Phòng lưu giữ hành lý 3.2 Tổ chức nhân sự	5	5	10	Hiểu rõ nguyên tắc tổ chức và giám sát các hoạt động của bộ phận lễ tân	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 3. +Tài liệu [2][3][4]: nội dung chương 4

2020

<p>trong bộ phận lễ tân</p> <p>3.2.1 Phân tích và mô tả công việc</p> <p>3.2.2 Tuyển dụng nhân sự</p> <p>3.2.3 Phân công công việc</p> <p>3.2.4 Huấn luyện và đào tạo</p> <p>3.3 Quản lý cơ sở vật chất của bộ phận lễ tân</p> <p>3.3.1 Máy móc thiết bị</p> <p>3.3.2 Dụng cụ</p> <p>3.3.3 Tài liệu, biểu mẫu</p> <p>3.4 Tổ chức kiểm tra, giám sát quy trình phục vụ khách</p> <p>3.4.1 Giai đoạn chuẩn bị</p> <p>3.4.2 Giai đoạn làm thủ tục nhận buồng cho khách</p> <p>3.4.3 Giai đoạn phục vụ khách trong thời gian lưu trú</p> <p>3.4.4 Giai đoạn thanh toán và tiễn khách</p> <p>3.5 Dự báo buồng trống</p> <p>3.5.1 Ý nghĩa của việc dự báo buồng trống</p> <p>3.5.2 Các thông tin cần thiết dự báo buồng trống</p>						
---	--	--	--	--	--	--



<p>3.6 Quản lý doanh thu</p> <p>3.6.1 Những vấn đề về quản lý doanh thu</p> <p>3.6.2 Quản lý việc tách/xuất hóa đơn</p> <p>3.6.3 Quản lý tiền mặt giao dịch tại quầy</p> <p>3.6.4 Quản lý hoạt động thanh toán bằng tiền mặt/thẻ/sec/voucher/chuyển khoản.</p> <p>3.6.5 Phân tích và báo cáo</p> <p>3.6.6 Một số nguyên nhân gây thất thoát doanh thu và biện pháp khắc phục</p>					
<p>Chương 4: Tổng kết và đánh giá hoạt động của bộ phận lễ tân</p> <p>4.1 Đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân</p> <p>4.1.1 Báo cáo hoạt động hàng ngày</p> <p>4.1.2 Phân tích các số liệu thống kê hoạt động</p> <p>4.1.3 Báo cáo doanh thu khối lưu trú</p> <p>4.1.4 Báo cáo kế hoạch thu chi của khối lưu trú</p> <p>4.1.5 Quản lý và xử lý than</p>	5		10	Hiểu rõ và thực hiện các công tác báo cáo, tổng kết hoạt động tại bộ phận lễ tân.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 4.

phiên				
4.2 Đánh giá hiệu quả công việc và quản lý đào tạo				
4.2.1 Phương pháp đánh giá hiệu quả công việc				
4.2.2 Quy trình đánh giá hiệu quả công việc				
4.2.3 Công tác quản lý đào tạo				
Tổng		45		

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi : Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi : Thực hành

6. Tài liệu học tập:

6.1 Sách, giáo trình chính

[1] Bardi, A. J. (2010), *Hotel Front Office Management* (5th ed.). John Wiley & sons: Inc, New Jersey.

6.2 Tài liệu tham khảo

[2] Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Nghiệp vụ lễ tân (2013) – VTOS.

[3] Rutherford, G. D. (2007). *Hotel management and operations*. John Wiley & Sons: New Jersey.

[4] Hayes, D.K. & Ninemeier, J.D. (2006). *Hotel Operation Management*. Pearson/Prentice Hall: New York.

7. Thông tin giảng viên:

- Họ và tên ThS. Yi Kim Quang,
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Email: yiquang67@yahoo.com.vn
- Đơn vị công tác: giảng viên Viện Du lịch – Điều dưỡng.
- Hướng nghiên cứu: Du lịch, Dịch vụ...

Bà Rịa – Vũng Tàu , ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



A handwritten signature in black ink, appearing to be "Phùng Đức Vinh".

TS. Phùng Đức Vinh

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Yi Kim Quang".

THS. YI KIM QUANG

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN/MÔN HỌC

HỌC PHẦN: QUẢN TRỊ LƯU TRÚ

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **QUẢN TRỊ LƯU TRÚ**
- Mã học phần: 0101122609
- Số tín chỉ: **3(3,0,6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Nghiệp vụ lưu trú.
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức:

- + Nắm được những kiến thức cơ bản về tổ chức lao động và quản trị bộ phận phòng;
- + Hiểu được các nguyên tắc lập kế hoạch hoạt động tổ chức bộ phận phòng;
- + Nêu được các quy trình quản lý vật tư, hàng hóa và thiết bị bộ phận phòng;
- + Giải thích được các yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ phòng.

- Kỹ năng:

- + Lập được các kế hoạch hoạt động cho bộ phận phòng;
- + Lập được các biểu mẫu cho hoạt động của bộ phận phòng;
- + Thực hiện được các quy trình đánh giá chất lượng phòng.
- + Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức công việc và kỹ năng giải quyết vấn đề.

- Thái độ:

+ Rèn luyện cho sinh viên lòng yêu nghề, tinh thần hoạt động nhóm, tính cẩn thận, chu đáo và các tư thế tác phong chuyên nghiệp trong ngành du lịch.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học Quản trị lưu trú cung cấp các nội dung về tổ chức lao động bộ phận phòng. Lập được kế hoạch vệ sinh; xây dựng được tiêu chuẩn chất lượng; xác định được tiêu chuẩn năng suất; lập được kế hoạch nhân sự; lập kế hoạch ngân sách; lập được kế hoạch cung cấp vật tư; xây dựng các biểu mẫu hoạt động. Quản lý được hàng vải và đồng phục; xác định được chủng loại và quản lý được thiết bị, dụng cụ, hóa chất vệ sinh và hàng hóa, vật dụng cho khách. Quản lý chất lượng dịch vụ phòng như minibar, giặt ủi, an toàn và an ninh phòng ngủ khách sạn. Quản lý chất lượng bảo dưỡng sửa chữa.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

4.1 Hình thức – Phương pháp tổ chức dạy và học

Sử dụng kết hợp các hình thức, phương pháp dạy và học sau:

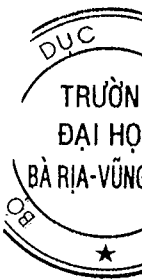
- Môn học này được tiến hành bằng cách giảng lý thuyết trên lớp kết hợp đi thực tập thực tế bộ phận buồng phòng tại doanh nghiệp du lịch.

4.2 Phương tiện dạy và học

- Máy chiếu, bảng đứng, giấy (A0, A4, A5, ...), giấy màu, kéo, bút lông màu,...

4.3 Nội dung chi tiết:

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Thí nghiệm, thực hành, điền dã		



	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
CHƯƠNG 1: TỔ CHỨC LAO ĐỘNG BỘ PHẬN PHÒNG				
<p>1.1.Khái quát về quản trị phòng</p> <p>1.2.Các mục tiêu và nguyên tắc hoạt động</p> <p>1.3.Tổ chức bộ phận phòng</p> <p>1.3.1.Sơ đồ tổ chức của bộ phận</p> <p>1.3.2.Chức năng, nhiệm vụ, tiêu chuẩn năng lực của các chức danh</p> <p>1.3.3.Các mối quan hệ của bộ phận</p> <p>1.4.Tổ chức phục vụ của bộ phận</p> <p>1.4.1.Các hình thức tổ chức phục vụ</p> <p>1.4.2.Phân công lao động</p> <p>1.4.3.Nội dung công việc của các nhóm</p> <p>1.5.Các quy trình phục vụ của nhân viên phòng.</p>	06		<p>Giúp sinh viên biết được:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nêu được khái quát về quản trị phòng; - Giải thích được các mục tiêu và nguyên tắc hoạt động của bộ phận phòng; - Mô tả được cơ cấu tổ chức, các quy định hoạt động của bộ phận phòng; - Giải thích được tiêu chuẩn, trách nhiệm của các cấp thực hiện thuộc bộ phận phòng; - Nêu được các chức năng, nhiệm vụ và các mối quan hệ của bộ phận phòng. 	Sinh viên đọc trước tài liệu [1]

CHƯƠNG 2: KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN PHÒNG

2.1.Khái quát về các loại kế hoạch	06	03	Sau khi học xong, sinh viên: - Nêu được khái quát về việc lập kế hoạch; - Lập được kế hoạch vệ sinh; - Xây dựng được tiêu chuẩn chất lượng; - Xác định được tiêu chuẩn năng suất; - Lập được kế hoạch nhân sự; - Lập kế hoạch ngân sách; - Lập được kế hoạch cung cấp vật tư; - Xây dựng các biểu mẫu hoạt động.	Sinh viên đọc trước tài liệu [1]
2.1.1.Khái niệm về việc lập kế hoạch				
2.1.2.Tầm quan trọng của công tác lập kế hoạch				
2.1.3.Giới thiệu các loại kế hoạch				
2.2.Lập kế hoạch hoạt động của bộ phận				
2.2.1.Kế hoạch làm vệ sinh và bảo dưỡng				
2.2.2.Kế hoạch ngân sách				
2.2.3.Kế hoạch cung cấp vật tư				
2.2.4.Quản lý nhân sự bộ phận				
2.3.Xây dựng tiêu chuẩn năng suất và chất lượng				
2.3.1.Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng				
2.3.2.Xác định tiêu chuẩn về năng suất				
2.4.Xây dựng các biểu mẫu hoạt động				

<p>2.4.1.Các biểu mẫu phân công việc.</p> <p>2.4.2.Các biểu mẫu thông báo</p> <p>2.4.3.Các biểu mẫu sửa chữa</p> <p>2.4.4.Các biểu mẫu quản lý tài sản</p> <p>2.4.5.Các biểu mẫu khác.</p>				
CHƯƠNG 3: QUẢN LÝ VẬT TƯ HÀNG HÓA VÀ THIẾT BỊ				
<p>3.1.Quản lý hàng vải và đồng phục</p> <p>3.1.1.Xác định chủng loại và số lượng hàng vải</p> <p>3.1.2.Bảo quản hàng vải</p> <p>3.1.3.Quản lý hàng vải</p> <p>3.1.4.Quản lý đồng phục của nhân viên</p> <p>3.2.Quản lý thiết bị và dụng cụ vệ sinh</p> <p>3.2.1.Xác định chủng loại và số lượng thiết bị và dụng cụ vệ sinh</p> <p>3.2.2.Bảo quản thiết bị và dụng cụ vệ sinh</p> <p>3.2.3.Quản lý thiết bị và dụng cụ vệ sinh</p> <p>3.3.Quản lý hóa chất</p>	09	03	<p>Sau khi học xong, sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quản lý được hàng vải và đồng phục; - Xác định được chủng loại và quản lý được thiết bị, dụng cụ, hóa chất vệ sinh và hàng hóa, vật dụng cho khách. 	<p>Sinh viên đọc trước tài liệu [1]</p>



3.3.1. Xác định chủng loại và số lượng hóa chất				
3.3.2.Sử dụng và bảo quản hóa chất				
3.3.3.Quản lý hóa chất				
3.4.Quản lý hàng hóa, vật dụng cho khách				
3.4.1.Quản lý hàng văn phòng phẩm cung cấp cho khách				
3.4.2.Quản lý vật dụng cung cấp cho khách.				
3.5.Quản lý trang thiết bị, đồ dùng phòng khách.				
3.5.1.Quản lý trang thiết bị máy móc, đồ dùng phòng ngủ				
3.5.2.Quản lý thiết bị, đồ dùng phòng tắm.				

CHƯƠNG 4: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÒNG

4.1.Quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú	12	06	Sinh viên có khả năng: - Quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú - Quản lý chất lượng dịch vụ minibar - Quản lý chất lượng dịch vụ giặt ủi - Quản lý an toàn và an ninh phòng ngủ khách sạn	Sinh viên đọc trước tài liệu [1]
4.1.1.Tiêu chuẩn chất lượng phòng đón khách				
4.1.2.Kiểm tra chất lượng phòng khách và lập báo cáo				
4.1.3.Đánh giá chất lượng phục vụ của nhân viên				



<p>4.1.4.Quản lý, đánh giá tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.</p> <p>4.2.Quản lý chất lượng dịch vụ minibar</p> <p>4.2.1.Quản lý trang thiết bị dụng cụ</p> <p>4.2.2.Quản lý hàng minibar</p> <p>4.2.3.Quản lý chi phí</p> <p>4.3.Quản lý chất lượng dịch vụ giặt ủi</p> <p>4.3.1.Quản lý dịch vụ giặt ủi quần áo khách</p> <p>4.3.2.Quản lý dịch vụ giặt ủi đồ vải</p> <p>4.3.3.Quản lý phòng giặt</p> <p>4.4.Quản lý an toàn và an ninh phòng ngủ khách sạn</p> <p>4.4.1.Mẫu hướng dẫn an toàn</p> <p>4.4.2.Mẫu nội quy an toàn cho nhân viên bộ phận phòng</p> <p>4.4.3.Mẫu nội quy an toàn phòng khách</p> <p>4.4.4.Quản lý chìa khóa</p> <p>4.4.5.Quản lý tài sản thất lạc</p> <p>4.5.Quản lý chất lượng bảo dưỡng sửa chữa.</p>			<p>- Quản lý chất lượng bảo dưỡng sửa chữa.</p>	
---	--	--	---	--



4.5.1. Tầm quan trọng của việc quản lý công tác bảo dưỡng, sửa chữa.				
4.5.2. Nội dung quản lý công tác bảo dưỡng, sửa chữa.				
Tổng	33	12		

5. Đánh giá: Hoàn thành/không hoàn thành

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Tự luận.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc

[1]. Nguyễn Quyết Thắng (2015), *Quản trị Buồng*, Nhà xuất bản Tài Chính.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Sơn Hồng Đức (2017), *Khách sạn và Lưu trú*, Nhà xuất bản Lao động

[3]. Bùi Xuân Phong (2017), *Quản trị Khách sạn*, Nhà xuất bản Lao động.

7. Thông tin giảng viên:

- Họ và tên: Nguyễn Thị Như Tuyết

- Ngày sinh: 05/3/1985

- Học hàm, học vị: Thạc sỹ

- Địa chỉ liên hệ: Viện Du lịch – Điều dưỡng, Trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, Điện thoại: 0938 626 642.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(DUYẾT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

NGUYỄN THỊ NHƯ TUYẾT

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**
- Mã học phần: 0101121019
- Số tín chỉ: **2 (2,0,4)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Nghiệp vụ nhà hàng
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức:

- Xác lập được tính khả thi của một dự án phát triển nhà hàng.
- Ứng dụng hiệu quả phương pháp ra định lượng cho từng món để kiểm soát chi phí lời lỗ, thiết kế thực đơn nhà hàng.
- Biết cách ứng phó và xử lý những tình huống xảy ra trong thực tiễn kinh doanh.
- Hiểu được tâm lý khách hàng, khả năng set-up, huấn luyện chuyên môn cho nhân viên tại nơi làm việc của mình.

2.1.2. Kỹ năng:

- Hiểu và vận dụng tốt giữa kiến thức khoa học và kinh nghiệm vào hoàn cảnh thực tiễn công việc của môi trường kinh doanh du lịch.
- Vận dụng kiến thức cơ bản vào việc quản lý bộ phận ẩm thực.
- Tự tin quản lý, điều hành nhân sự và công việc.
- Vận dụng kiến thức tốt trong việc phát triển kinh doanh cho nhà hàng, café, bar.

2.1.3. Thái độ:

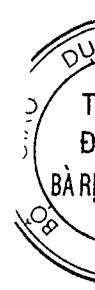
- Ý thức thành công hơn trong hoạt động kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
- Có trách nhiệm đóng góp và tinh thần phục vụ tốt khách hàng.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

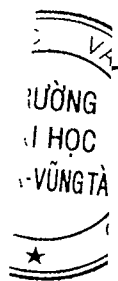
Học phần cung cấp những kiến thức và kỹ năng cơ bản trong việc quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống. Giúp sinh viên có cái nhìn bao quát về cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận trong nhà hàng. Hiểu và nắm được cách thức lập kế hoạch xúc tiến bán hàng và tiếp thị nhà hàng, Lập kế hoạch cho hoạt động ẩm thực nhà hàng, Phân tích tài chính kinh doanh nhà hàng, Kiểm soát chi phí ăn uống nhà hàng-bar; Doanh số, lợi nhuận, Thu dọn và xử lý rác thải trong kinh doanh nhà hàng-dịch vụ ăn uống. Các chương được kết cấu gồm: tiêu đề, nội dung, câu hỏi thảo luận.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Thí nghiệm, thực hành, điền dã	Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp				
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1. Tổng quan hoạt động kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống	3	3		<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu khái niệm và bản chất của dịch vụ ăn uống. - Hiểu ý nghĩa và tầm quan trọng của hoạt động kinh doanh ẩm thực 	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 1. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 2
1.1. Các khái niệm					
1.2. Bản chất của dịch vụ ăn uống					
1.3. Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh ẩm thực					
1.4. Tầm quan trọng của ăn uống.					
Chương 2. Chương trình huấn luyện nghiệp vụ cho nhân	3	3		Vận dụng và thực hiện tốt qui trình 9 bước	Nghiên cứu: +Tài liệu



viên nhà hàng				phục vụ khách chuyên nghiệp.	[1][2]: nội dung chương 2. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 3
2.1. Vệ sinh cá nhân					
2.2. Quy trình 9 bước phục vụ khách chuyên nghiệp					
Chương 3. Kế hoạch xúc tiến bán hàng và tiếp thị	3	3		- Biết phương pháp xây dựng kế hoạch xúc tiến bán hàng và tiếp thị. - Hiểu và vận dụng tốt các phương tiện truyền thông, công cụ hỗ trợ, các chương trình khuyến mãi khác.	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 3. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 4
3.1. Phương pháp xây dựng kế hoạch xúc tiến bán hàng và tiếp thị					
3.2. Các phương tiện truyền thông					
3.3. Các công cụ hỗ trợ					
3.4. Các chương trình khuyến mãi khác					
Chương 4. Lập kế hoạch cho hoạt động ẩm thực nhà hàng	3	3		Biết lập kế hoạch kinh doanh ẩm thực và tổ chức nhân sự cho nhà hàng.	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 4. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 5
4.1. Giới thiệu trang thiết bị hoạt động nhà hàng					
4.2. Xây dựng Menu					
4.3. Nhân sự cho hoạt động nhà hàng					



Chương 5. Phân tích tài chính kinh doanh nhà hàng	6	3		<ul style="list-style-type: none"> - Biết phân tích tài chính và những dự đoán các khoản chi phí ban đầu. - Biết phân tích Điểm hòa vốn. 	<p>Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1][2]: nội dung chương 5.</p> <p>+Tài liệu [3][4]: nội dung chương 6</p>
5.1. Các khoản chi phí ban đầu cho việc sắp xếp nhà hàng.					
5.2. Phân tích tài chính và những dự đoán.					
5.3. Một số công thức cơ bản					
5.4. Phân tích Điểm hòa vốn.					
5.5. Bài tập thực hành					
Chương 6. Kiểm soát chi phí ăn uống nhà hàng – Bar	6	3		<ul style="list-style-type: none"> - Biết Các thông tin về kiểm soát chi phí. - Chu kỳ kiểm soát chi phí. - Kiểm soát vận hành. - Nguyên nhân tạo nên chi phí cao. 	<p>Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1][2]: nội dung chương 6.</p> <p>+Tài liệu [3][4]: nội dung chương 7</p>
6.1. Các thông tin về kiểm soát chi phí					
6.2. Chu kỳ kiểm soát chi phí					
6.3. Kiểm soát vận hành					
6.4. Các nguyên nhân có thể dẫn đến sự khác biệt giữa tỷ lệ và chi phí thực tế					
6.5. Nguyên nhân tạo nên chi phí cao.					
6.6. Phân tích doanh					



thu menu					
Chương 7. Doanh số, loại nhuận và kiểm soát chi phí quầy Bar	6	3		<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu và biết doanh số, lợi nhuận & kiểm soát chi phí quầy bar. - Biết tiêu chuẩn định lượng. - Biết cách tính giá bán. 	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 7. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 8
7.1. Doanh số và lợi nhuận					
7.2. Kiểm soát chi phí					
7.3. Tiêu chuẩn định lượng					
7.4. Cách tính giá bán					
Chương 8. Thu dọn và xử lý rác thải trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống	6	3		<ul style="list-style-type: none"> - Biết Quản lý và cách loại rác thải. - Biết kế hoạch thu dọn. 	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 8.
8.1. Những vật liệu phế thải					
8.2. Quản lý rác thải					
8.3. Loại bỏ rác thải					
8.4. Kế hoạch thu dọn					
Tổng	36	24			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

Hình thức thi: Sinh viên thuyết trình theo nhóm

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: Thi tự luận, thời gian thi 60 phút

6. Tài liệu học tập:



6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Nguyễn Hữu Thủy (2006), *Giáo trình lý thuyết kỹ thuật chế biến sản phẩm ăn uống*, NXB Hà Nội.

[2]. *Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng*. Dự án VIE/01 – Bộ Văn hóa thể thao và du lịch.

6.2. Tài liệu tham khảo

[3]. GS. TS Nguyễn Văn Đình, ThS. Hoàng Thị Lan Hương (2009), *Giáo trình Công Nghệ Phục Vụ Trong Khách Sạn – Nhà Hàng*, NXB Đại Học Kinh Tế Quốc Dân:

7. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên GV: Trần Minh Quân

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0906919825 – tranminhquan121190@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị kinh doanh

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

TRẦN MINH QUÂN



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **QUẢN TRỊ TIỆC**
- Mã học phần: 0101122308
- Số tín chỉ: **03 (2,1,6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Nghiệp vụ nhà hàng (lý thuyết và thực hành)
- Các yêu cầu đối với học phần(nếu có): Nguyên vật liệu thực hành tiệc

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức:

- Phân biệt được các loại tiệc và mô hình, quy trình, cách thức tổ chức của từng loại.
- Xác định chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong kinh doanh tiệc.
- Hạch toán được chi phí, doanh thu tiệc.
- Nắm được phương pháp tổ chức và kinh doanh tiệc.

2.2. Kỹ năng:

- Phân tích được những đặc điểm giống và khác nhau của từng loại tiệc từ đó có hướng tiếp cận cụ thể, chính xác trong việc lên kế hoạch tổ chức tiệc.
- Từ việc nhận biết được chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong kinh doanh tiệc, phác thảo bản kế hoạch tổ chức tiệc.
- Vận dụng kiến thức và các công thức toán để tính và lên kế hoạch dự toán, kiểm soát chi phí, doanh thu tiệc.
- Vận dụng các kiến thức đã học, lên kế hoạch tổ chức và phục vụ cho từng loại tiệc. Biết cách sắp xếp và giải quyết các tình huống xảy ra trong quá trình kinh doanh tiệc



2.3. Thái độ:

- Chủ động tìm hiểu thêm thông tin của các loại tiệc và cách thức tổ chức của từng loại.
- Có thái độ tích cực nhìn nhận tầm quan trọng của việc lập kế hoạch tổ chức tiệc, nhìn nhận được tầm quan trọng trong việc phối hợp giữa các bộ phận trong việc tổ chức và quản trị tiệc.
- Hiểu được tầm quan trọng trong việc kiểm soát chi phí, doanh thu từ đó xác định được lợi nhuận đạt được đồng thời nâng cao tính cạnh tranh trong kinh doanh tiệc.
- Thông qua làm việc nhóm để thu thập dữ liệu, chủ động tìm tòi, học hỏi thêm kinh nghiệm quản trị tiệc tại các nhà hàng, từ đó có cái nhìn tổng quan về quản trị tiệc, phục vụ cho công việc trong tương lai.

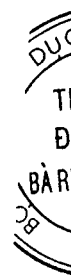
3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về Quản trị tiệc, hướng cho sinh viên các cách thức lên kế hoạch tổ chức, tác nghiệp giữa các bộ phận tiệc. Thực hiện giám sát chi phí và doanh thu tiệc. Đồng thời giúp sinh viên làm quen với các bước trong quy trình phục vụ các loại tiệc.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

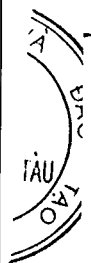
4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm,		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	thực hành, diễn dã		
Chương 1. Tổng quan về kinh doanh tiệc	3	3		Nắm được các khái niệm, cơ cấu tổ chức và chức năng,	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội
1.1 Khái niệm					



1.2 Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ từng bộ phận				nhiệm vụ cụ thể của từng bộ phận. Phân loại được các loại tiệc	dung chương 1. +Tài liệu [2][3][4][5]: nội dung chương 2.
1.2.1 Cơ cấu tổ chức					
1.2.2 Chức năng, nhiệm vụ từng bộ phận					
1.3 Phân loại và đặc điểm các loại tiệc					
1.3.1 Phân loại tiệc					
1.3.2 Đặc điểm các loại tiệc					
Chương 2. Kế hoạch tổ chức, tác nghiệp trong quản trị tiệc	3	3		Sinh viên nắm được chức năng, nhiệm vụ của từng bộ uwnghn, qua đó biết cách thức phối hợp giữa các bộ phận	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 2. +Tài liệu [2][3][4][5]: nội dung chương 3
2.1 Mục đích lập kế hoạch tổ chức tiệc					
2.2 Nội dung kế hoạch tổ chức tiệc					
2.3 Kế hoạch nhân sự					
2.4 Các bộ phận nghiệp vụ tác nghiệp					
2.4.1 Bộ phận tiền sảnh					
2.4.2 Bộ phận bảo vệ					
2.4.3 Bộ phận bảo trì					
2.4.4 Bộ phận công nghệ thông tin					
2.4.5 Bộ phận nhận đặt tiệc					

2.4.6 Bộ phận tiệc					
Chương 3. Quản lý chi phí và doanh thu tiệc	3	3		Nhận biết và tính toán được các khoản chi phí	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 3.
3.1 Quản lý chi phí					+Tài liệu [2][3][4][5]: nội dung chương 4.
3.1.1 Dự toán các chi phí				Nhận biết các yếu tố liên quan ảnh hưởng đến doanh thu, lợi nhuận, tính được doanh thu, lợi nhuận tiệc	
3.1.2 Kiểm soát các chi phí					
3.2 Quản lý doanh thu					
3.2.1 Khái niệm doanh thu					
3.2.2 Các yếu tố ảnh hưởng và biện pháp kiểm soát doanh thu					
3.2.3 Dự toán doanh thu					
3.2.4 Dự toán lợi nhuận					
3.2.5 Bài tập					
Chương 4. Tổ chức phục vụ các loại tiệc	6	6	15	Biết cách lên kế hoạch tổ chức phục vụ các loại tiệc khác nhau.	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 4.
4.1 Tổ chức phục vụ tiệc Buffet					+Tài liệu [2][3][4][5]
4.1.1 Các kiểu và cách đặt bàn tiệc				Cách sắp xếp, trình bày và quy trình phục vụ từng loại tiệc	
4.1.2 Thiết kế, trang trí quầy Buffet					
4.1.3 Trình bày và trang trí thức ăn, đồ uống					
4.1.4 Quy trình đón dẫn khách					



4.1.5 Quy trình phục vụ					
4.1.6 Thu dọn dụng cụ					
4.2 Tổ chức phục vụ tiệc ngồi					
4.2.1 Chuẩn bị và trang trí phòng tiệc					
4.2.2 Kỹ thuật bày bàn tiệc ngồi					
4.2.3 Quy tắc phục vụ					
4.2.4 Thay đổi dụng cụ, thu dọn bàn					
4.3 Tổ chức phục vụ tiệc cưới, hội nghị					
4.3.1 Công tác chuẩn bị và trang trí sảnh tiệc cưới, hội nghị					
4.3.2 Bày bàn tiệc cưới, hội nghị					
4.3.3 Nghi thức trong tiệc cưới, hội nghị					
4.3.4 Quy trình phục vụ					
4.3.5 Thu dọn bàn và khu vực sảnh tiệc					
4.4 Tổ chức phục vụ tiệc Cocktail					
4.4.1 Chuẩn bị, bày bàn					

15

Cocktail					
4.4.2 Chuẩn bị phục vụ tại quầy Bar Cocktail					
4.4.3 Quy tắc phục vụ tiệc Cocktail					
4.5 Tổ chức phục vụ tiệc ngoài trời					
4.5.1 Khảo sát và chuẩn bị địa điểm tổ chức tiệc					
4.5.2 Chuẩn bị trang thiết bị, bày bàn tiệc ngoài trời					
4.5.3 Quy trình phục vụ					
4.5.3 Chuẩn bị các phương án dự phòng					
Tổng	15	15	15		

4.2. Học phần thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của SV
Bài 1: Tổ chức phục vụ tiệc Buffet	3	Biết cách lên kế hoạch, sắp xếp trang thiết bị dụng cụ, chuẩn bị phục vụ cho bữa tiệc Buffet	Trang thiết bị thực hành nhà hàng		Ghi chép, lên kế hoạch chuẩn bị bữa tiệc, thực hành các
Bài 2: Tổ chức phục vụ tiệc ngồi	3	Biết cách lên kế hoạch, sắp xếp trang thiết bị dụng cụ, chuẩn bị phục vụ	Trang thiết bị thực hành nhà hàng		thao tác phục vụ



		vụ cho bữa tiệc ngồi		
Bài 3: Tổ chức phục vụ tiệc cưới, hội nghị	3	Biết cách lên kế hoạch, sắp xếp trang thiết bị dụng cụ, chuẩn bị phục vụ cho tiệc cưới, hội nghị	Trang thiết bị thực hành nhà hàng	
Bài 4: Tổ chức phục vụ tiệc Cocktail	3	Biết cách lên kế hoạch, sắp xếp trang thiết bị dụng cụ, chuẩn bị phục vụ cho bữa tiệc Cocktail	Trang thiết bị thực hành nhà hàng	
Bài 5: Tổ chức phục vụ tiệc ngoài trời	3	Biết cách lên kế hoạch, sắp xếp trang thiết bị dụng cụ, chuẩn bị phục vụ cho bữa tiệc ngoài trời	Trang thiết bị thực hành nhà hàng	

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

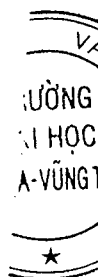
Hình thức thi: Tự luận, thời gian thi: 30 phút

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: Tự luận, thời gian thi: 60 phút

6. Tài liệu học tập

6.1. Sách và giáo trình chính



[1]. Cousins John A, Lillicrap Dennis; Weekes Suzanne (2014), *Food and beverage service*.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng. Dự án VIE/01 – Bộ Văn hóa thể thao và du lịch.

[3]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2008), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Nghiệp vụ nhà hàng (Trình độ cơ bản), Hà Nội.

7. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên GV: Trần Minh Quân

Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu

Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu

Điện thoại, email: 0906919825 – tranminhquan121190@gmail.com

Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị kinh doanh

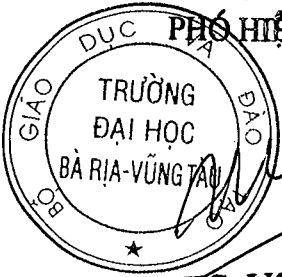
Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Phùng Đức Vinh

TRẦN MINH QUÂN

TS. Vũ Văn Đông



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **QUY TRÌNH PHỤC VỤ BỮA ĂN KIỂU Á - ÂU**
- Mã học phần: 0101122610
- Số tín chỉ: **3 (3,0,6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Nghiệp vụ nhà hàng
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức:

- **Nắm được cấu trúc cơ bản các loại tiệc Á - Âu.**
- **Trình bày được các nguyên tắc phục vụ món ăn, đồ uống trong nhà hàng.**
- **Nắm được các nguyên tắc, cách sắp xếp chuẩn bị phục vụ từng loại tiệc Á - Âu**
- **Nắm được các quy tắc phục vụ chuyên sâu của từng loại tiệc.**

2.2. Kỹ năng:

- **Phân tích được những đặc điểm giống và khác nhau của từng loại tiệc.**
- **Lên được kế hoạch phục vụ cho từng loại tiệc và biết cách chuẩn bị đúng, đủ các dụng cụ cần dùng để phục vụ.**
- **Thực hiện được các thao tác một cách thành thục, chuyên nghiệp theo đúng tiêu chuẩn, kỹ thuật phục vụ bữa tiệc Á - Âu, đảm bảo vệ sinh và mang tính thẩm mỹ cao.**

2.3. Thái độ:

- **Thể hiện năng lực tự chủ, tự tìm tòi học hỏi thêm các kiến thức nâng cao trong việc tổ chức phục vụ tiệc Á - Âu.**
- **Thể hiện diện mạo bên ngoài ngay ngắn, đảm bảo vệ sinh, trang phục lịch sự, phù hợp với công việc.**

- Thể hiện tác phong nhanh nhẹn, tự tin, vui vẻ và chuyên nghiệp của nhân viên nhà hàng.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần trang bị cho sinh viên nhận biết được sự khác biệt giữa các loại tiệc và các dụng cụ chuyên dùng cho từng loại tiệc. Sinh viên thực hành thuần thục các kỹ thuật như: chuẩn bị phòng tiệc, phục vụ khách, giải quyết các vấn đề phát sinh, thu dọn và vệ sinh kết thúc tiệc.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1. Giới thiệu các loại tiệc	9			Nắm được các đặc điểm khác biệt trong phong cách, cách thức tổ chức phục vụ tiệc Á và Âu	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 1. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 2.
1.1 Tiệc Á					
1.1.1 Đặc điểm bữa tiệc Á					
1.1.2 Phong cách, cách thức trang trí từng loại tiệc Á					
1.1.3 Món ăn, thức uống					
1.1.4 Dụng cụ					
1.1.5 Hình thức phục vụ					
1.2 Tiệc Âu					
1.2.1 Đặc điểm bữa tiệc Âu					

UC
TRÚC
ĐẠI
HỌC
BÀ RỊA-V
Đ

1.2.2 Phong cách, cách thức trang trí từng loại tiệc Âu					
1.2.3 Món ăn, thức uống					
1.2.4 Dụng cụ					
1.2.5 hình thức phục vụ					
Chương 2. Tổ chức phục vụ tiệc Á	12	6		- Nắm được các kỹ thuật trang trí, chuẩn bị trang thiết bị dụng cụ cho từng loại tiệc Á - Tự thao tác được các kỹ thuật phục vụ tiệc Á	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 2. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 3.
2.1 Phục vụ bữa ăn Á theo thực đơn đặt trước					
2.1.1 Trang trí phòng tiệc, chuẩn bị bàn ăn và dụng cụ					
2.1.2 món ăn, thức uống					
2.1.3 Kỹ thuật phục vụ					
2.1.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn					
2.1.5 Thu dọn bàn ăn					
2.2 Phục vụ bữa ăn Á chọn món					
2.2.1 Chuẩn bị bàn ăn, dụng cụ phục vụ					
2.2.2 Món ăn, thức uống					
2.2.3 Kỹ thuật phục vụ					
2.2.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn					
2.2.5 Thu dọn bàn ăn					

VA
NG
HOC
UNG TAI
★

Chương 3. Tổ chức phục vụ tiệc Âu	12	6		- Nắm được các kỹ thuật trang trí, chuẩn bị trang thiết bị dụng cụ cho từng loại tiệc Âu - Tự thao tác được các kỹ thuật phục vụ tiệc Âu	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 3. +Tài liệu [3][4]
3.1 Phục vụ bữa ăn Sáng Âu theo thực đơn đặt trước					
3.1.1 Trang trí phòng tiệc, chuẩn bị bàn ăn và dụng cụ cho bàn ăn sáng Âu					
3.1.2 Món ăn, thức uống cho bữa sáng Âu					
3.1.3 Kỹ thuật phục vụ bữa sáng Âu					
3.1.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn bữa sáng Âu					
3.1.5 Thu dọn bàn ăn					
3.2 Phục vụ bữa ăn trưa, tối Âu theo thực đơn đặt trước					
3.2.1 Trang trí phòng tiệc, chuẩn bị bàn ăn và dụng cụ cho bàn ăn trưa, tối Âu					
3.2.2 Món ăn, thức uống cho bữa trưa, tối Âu					
3.2.3 Kỹ thuật phục vụ bữa trưa, tối Âu					

ĐẠO
TÂN

3.2.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn bữa trưa, tối Âu					
3.2.5 Thu dọn bàn ăn					
3.3 Phục vụ bữa ăn Âu theo thực đơn chọn món					
3.3.1 chuẩn bị bàn ăn và dụng cụ phục vụ					
3.3.2 Món ăn và thức uống					
3.3.3 Kỹ thuật phục vụ					
3.3.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn					
3.3.5 Thu dọn bàn ăn					
Tổng	33	12			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Sách, giáo trình chính

[1]. Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng. Dự án VIE/01 – Bộ Văn hóa thể thao và du lịch.

6.2. Tài liệu tham khảo



[2]. Nguyễn Thị Bảy-Trần Quốc Vương, *Văn hóa ẩm thực Việt Nam*. NXB Tự điển Bách Khoa;

[3]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2013), Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam: Phục vụ nhà hàng, Hà Nội.

7. Thông tin về giảng viên:

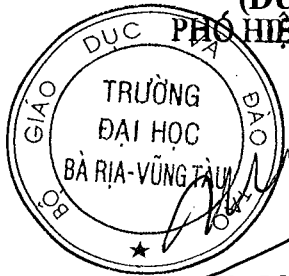
Họ và tên GV: Trần Minh Quân

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0906919825 – tranminhquan121190@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị kinh doanh

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG (DUYỆT) HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

TRẦN MINH QUÂN



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- **Tên học phần:** Tâm lý giao tiếp trong du lịch
(*Psychology and Communicative Skills in Tourism*)

- **Mã học phần:** 0101122292

- **Số tín chỉ:** 2(2,0,4)

- **Học phần tiên quyết/học trước:** Cơ sở văn hóa Việt Nam

- **Các yêu cầu đối với học phần (nếu có):**

* *Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:*

+ Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết.

+ Tham gia đầy đủ 100% giờ cùng tham gia thảo luận, tranh luận và thuyết trình bài báo cáo của các nhóm thuyết trình.

+ Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm, nộp báo cáo và trình bày theo trình tự ngẫu nhiên.

+ Tham dự kiểm tra giữa học kỳ và dự thi kết thúc học phần.

+ Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

* *Phương pháp giảng dạy:*

+ Giảng viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector).

+ Giảng viên đưa ra chủ đề thảo luận nhóm, chủ đề bài tập.

+ Hướng dẫn sinh viên làm bài tập nhóm và thuyết trình.

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Học phần trang bị cho sinh viên các cơ sở khoa học để hiểu tâm lý của du khách, những cơ sở khoa học và những chỉ dẫn về giao tiếp văn minh của hướng dẫn viên du lịch. Trên cơ sở đó sinh viên ứng dụng được nghệ thuật giao tiếp vào công việc hướng dẫn và có khả năng phân tích, tổng hợp, đánh giá các tình huống xảy ra trong quá trình phục vụ du khách; để xử lý thích hợp trong giao tiếp tình huống.

2.1. Kiến thức:

- Có vốn tri thức cơ bản về tâm lý cá nhân và tâm lý của nhóm người để từ đó nắm được những ảnh hưởng của một số hiện tượng tâm lý xã hội và quy luật tâm lý đối với hoạt động du lịch.

- Nắm chắc và có khả năng vận dụng những phương pháp nghiên cứu tâm lý và tâm lý học xã hội trong du lịch như: Phương pháp quan sát; Phương pháp phỏng vấn; Phương pháp trắc nghiệm; Phương pháp nhập tâm.

- Nắm vững hành vi, nhu cầu, động cơ, thị hiếu, tâm trạng và những nét đặc trưng trong tâm lý của người tiêu dùng du lịch.

- Hiểu được những vấn đề cơ bản về giao tiếp, mối quan hệ giữa người phục vụ và người tiêu dùng du lịch, giữa người tiêu dùng du lịch và cộng đồng dân cư địa phương và một số hoạt động xã giao khác trong du lịch.

- Tạo ra các sản phẩm du lịch phù hợp mong muốn của khách.

- Nhận thức rõ vấn đề đạo đức nghề nghiệp và có ý thức tự giác rèn luyện bản thân.

2.2. Kỹ năng:

- Nâng cao kỹ năng thực hành trong quá trình giao tiếp, phục vụ khách du lịch, xử lý các mối quan hệ trong hoạt động du lịch phù hợp với đặc điểm tâm lý cá nhân và tâm lý xã hội của khách nhằm đảm bảo được lợi ích cho khách, bảo đảm được lợi ích của nhà kinh doanh du lịch và nơi đến du lịch.

- Phát triển kỹ năng giao tiếp và ứng xử trong cuộc sống nói chung và hoạt động kinh doanh du lịch nói riêng.

- Nâng cao kỹ năng thực hành trong quá trình giao tiếp, phục vụ khách du lịch, xử lý các mối quan hệ trong hoạt động du lịch phù hợp với đặc điểm tâm lý cá nhân và tâm lý xã hội của khách nhằm đảm bảo được lợi ích cho khách, bảo đảm được lợi ích của nhà kinh doanh du lịch và nơi đến du lịch.

- Sinh viên biết vận dụng kiến thức tâm lý để đoán biết được hành vi của du khách.

- Sinh viên có khả năng phân tích, tổng hợp, đánh giá vấn đề, các tình huống có thể xảy ra trong công tác hướng dẫn du lịch.

- Phát triển kỹ năng giao tiếp và ứng xử trong cuộc sống nói chung và hoạt động kinh doanh du lịch nói riêng.

- Phát triển kỹ năng bình luận, diễn đạt, thuyết trình trước công chúng;

- Phát triển kỹ năng hoạt động nhóm.

- Trang bị cho sinh viên những kỹ năng như:

+ Kỹ năng lắng nghe

+ Kỹ năng giao tiếp và ứng xử

- + Kỹ năng đàm phán
- + Kỹ năng thuyết trình
- + Kỹ năng làm việc nhóm
- + Kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức công việc
- + Kỹ năng giải quyết vấn đề
- + Kỹ năng ra quyết định
- + Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ

2.3. Thái độ:

Xây dựng thói quen, xử sự đúng mực, phù hợp, khôn khéo, mềm dẻo, tế nhị. Phát triển kỹ năng “lắng nghe” để hiểu được mục đích và ý định của du khách, Biết quan sát để hiểu được tính cách và tập quán của khách du lịch trong hành vi ứng xử.

- Sinh viên tham dự các buổi học nghiêm túc, có tinh thần trách nhiệm.

- Hình thành tính tự tin, bản lĩnh, tinh thần cầu tiến cho SV trong tác phong nghề nghiệp, giao tiếp đối ngoại với các đối tượng khách Quý. Có cái nhìn đúng đắn và thái độ tích cực trong hoạt động phục vụ du khách và giao tiếp trong du lịch.

- Sinh viên có ý thức, tinh thần trách nhiệm, tác phong nghề nghiệp chuẩn mực trong lĩnh vực công tác du lịch.

- Tạo lập khả năng tư duy độc lập, sáng tạo, có ý thức tự giác nghiên cứu, tìm tòi, bản thân tự nâng cao trình độ, thu thập kinh nghiệm để có những kiến thức chuyên môn vững chắc, am hiểu tâm lý du khách và giao tiếp văn minh.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Học phần với 4 chương chính đề cập đến các cơ sở tâm lý của du khách, đặc điểm tâm lý của du khách; những vấn đề chung của giao tiếp trong du lịch, những kỹ năng trong giáo tiếp du lịch, những phẩm chất cần có của người hướng dẫn viên du lịch. Sau khi học học phần này, sinh viên có cơ sở khoa học để hiểu tâm lý du khách và những chỉ dẫn về giao tiếp văn minh của hướng dẫn viên du lịch.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần:

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1: Những vấn đề cơ bản về tâm lý xã hội ứng dụng trong hoạt động du lịch	4,0	2,0			



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
1.1. Khái niệm và bản chất của tâm lý học và tâm lý học xã hội				- Hiểu và nhớ khái niệm tâm lý khách du lịch	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 1. + Tài liệu [2]: nội dung chương 1,2 + Tài liệu tham khảo [3]
1.1.1 Sự hình thành và phát triển của tâm lý học.				- Phân tích mối quan hệ giữa tâm lý khách du lịch và tâm lý học xã hội	
1.1.2. Các hiện tượng tâm lý xã hội cơ bản tác động đến tâm lý khách du lịch				- Hiểu và phân tích được tầm quan trọng của việc nghiên cứu tâm lý khách du lịch	
1.1.3. Nhận thức các quá trình tâm lý cơ bản: Cảm xúc và ý chí + Xúc cảm và tình cảm + Ý chí và tâm lý				- Gắn liền với quá trình nhận thức là trạng thái chú ý	
1.1.4. Các trạng thái tâm lý xã hội cơ bản: + Vui – buồn + Lạc quan – Bi quan + Tin tưởng – Nghi ngờ + Cương quyết – Nhu nhược + Quyết đoán – do dự + Kiên trì – Xốc nổi...				- Gắn liền với quá trình xúc cảm là trạng thái cảm xúc và tình cảm	
1.1.4. Các thuộc tính tâm lý + Động cơ tâm lý + Năng lực tâm lý + Hành vi tâm lý				- Gắn liền với quá trình ý chí là các hiện tượng tâm lý như tin tưởng, lạc quan, - nghi ngờ; bi quan; cương quyết - nhu nhược, do dự; kiên cường, kiên trì - bồng bột, xốc nổi	
1.2. Một số hiện tượng tâm lý xã hội và quy luật tâm lý ứng dụng trong du lịch					
1.2.1. Một số hiện tượng tâm lý học xã hội phổ biến + Phong tục tập quán + Truyền thống + Môi trường giao tiếp + Tín ngưỡng – tôn giáo + Du lịch xã hội + Thị hiếu + Tính cách dân tộc					
1.2.2. Vận dụng phương pháp nghiên cứu tâm lý học và tâm lý học xã hội trong du lịch + Phương pháp quan sát				Phương pháp dạy – học:	



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<ul style="list-style-type: none"> + Phương pháp phỏng vấn + Phương pháp trắc nghiệm + Phương pháp nhập tâm 				Thuyết giảng + thảo luận nhóm	
Chương 2: Đặc điểm tâm lý du khách	6,0	3,0			
2.1. Khái quát về tâm lý du khách				<ul style="list-style-type: none"> - Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch - Phân tích nhu cầu của khách du lịch trong nước, nước ngoài đối với thị trường du lịch Việt Nam - Hiểu về hành vi tiêu dùng du lịch. - Phân tích sự tác động của tâm trạng và xúc cảm của khách đến hành vi du lịch của khách - Tìm hiểu động cơ và sở thích của các đối 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 2. + Tài liệu [2]: nội dung chương 3,4,5 + Tài liệu tham khảo [3]
2.2. Hành vi tiêu dùng du lịch					
2.2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi người tiêu dùng <ul style="list-style-type: none"> + Những đặc tính của người tiêu dùng du lịch + Quá trình ra quyết định tiêu dùng du lịch 					
2.3. Nhu cầu, động cơ, thị hiếu, tâm trạng và hành vi của người tiêu dùng du lịch					
2.3.1. Nhu cầu của người tiêu dùng du lịch <ul style="list-style-type: none"> + Dịch vụ vận chuyển + Dịch vụ lưu trú và ăn uống + Dịch vụ tham quan, giải trí + Các dịch vụ khác 					
2.3.2. Động cơ tiêu dùng DL					
2.3.3. Sở thích và thị hiếu của người tiêu dùng du lịch <ul style="list-style-type: none"> + Sự hình thành sở thích và thị hiếu + Những thị hiếu phổ biến của người tiêu dùng du lịch 					
2.3.4.. Tâm trạng và cảm xúc của người tiêu dùng du lịch					
2.3.5. Phân loại hành vi người tiêu dùng du lịch <ul style="list-style-type: none"> + Căn cứ vào mức độ biểu hiện nhu cầu của người tiêu dùng du lịch 					



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<ul style="list-style-type: none"> + Căn cứ vào thái độ cá nhân của người tiêu dùng du lịch đối với người phục vụ + Căn cứ vào khả năng thanh toán và thói quen tiêu tiền 				<ul style="list-style-type: none"> tượng khách khác nhau - Xác định các đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo đặc điểm sinh lý. - Xác định các đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo vùng lãnh thổ, quốc gia; - Xác định các đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo nghề nghiệp... <p style="text-align: center;"><i>Phương pháp dạy – học:</i> Thuyết giảng + thảo luận nhóm.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung chương 2. + Tài liệu [2]: nội dung chương 3,4,5 + Tài liệu tham khảo [3]
2.4. Phân loại tâm lý theo nhóm khách du lịch					
2.4.1. Tâm lý khách du lịch theo giới tính.					
2.4.2. Tâm lý khách du lịch theo lứa tuổi (Trẻ em, thanh niên, trung niên, người cao tuổi)...					
2.4.3. Tâm lý khách du lịch theo châu lục (<i>Châu Á, Châu Âu, Châu Mỹ</i>)					
2.4.4. Tâm lý khách du lịch theo quốc gia, dân tộc (<i>Anh, Đức, Pháp, Italy, Nga, Thụy Sĩ, Nhật, Hàn Quốc, Trung Quốc, Malaysia, Singapore, Thailand</i>)..					
2.4.5. Tâm lý khách du lịch theo nghề nghiệp (<i>Bác sĩ, Nghệ sĩ, Chuyên gia, Kỹ sư, Thương nhân, Nhà khoa học, Sinh viên-học sinh, người lao động</i>)...					
2.4.6. Tâm lý khách du lịch theo tín ngưỡng, tôn giáo (<i>Islam giáo, Phật giáo, Kito giáo</i>)...					
2.4.7. Tâm lý của khách du lịch “Ba lô”.					
Chương 3: Nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong du lịch	6,0	3,0			
3.1. Lý luận cơ bản về giao tiếp				- Nhớ khái niệm về giao tiếp	
3.1.1. Khái niệm chung về giao tiếp					
3.1.2. Ngôn ngữ trong giao tiếp					



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
+ <i>Giao tiếp bằng lời nói</i> + <i>Giao tiếp phi ngôn ngữ</i>				- Phân biệt các dạng giao tiếp	- Nghiên cứu trước:
3.1.3. Các giai đoạn của quá trình giao tiếp				- Hiểu và nhớ các phương tiện giao tiếp	+ Tài liệu [1]: nội dung chương 3.
3.1.4. Nguyên tắc giao tiếp cơ bản				- Thể hiện và thực hành phong cách giao tiếp đối với khách DL.	
3.1.5. Phong cách giao tiếp và ấn tượng ban đầu					
3.1.6. Các loại hình giao tiếp + <i>Căn cứ theo tính chất tiếp xúc</i> + <i>Căn cứ theo số người tham dự trong cuộc giao tiếp</i> + <i>Căn cứ theo tính chất của giao tiếp</i> + <i>Căn cứ theo đặc điểm của hoạt động</i> + <i>Căn cứ theo khoảng cách của đối tượng giao tiếp</i>				- Biết cách tổ chức trong việc hướng dẫn và giao tiếp với du khách - Hiểu được tâm lý của các đối tượng du khách khác nhau - Ứng dụng việc nghiên cứu tâm lý trong phục vụ du khách	
3.2. <i>Kỹ năng giao tiếp trong du lịch</i>				- Xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch	- Nghiên cứu trước:
3.2.1. Rèn luyện các kỹ năng trong giao tiếp					+ Tài liệu [2]: nội dung chương 3.
3.2.2. Kỹ năng xử lý các mối quan hệ				- Biết cách giải quyết tình huống khi hướng dẫn khách trong thực tế.	+ Tài liệu [1]: nội dung
3.2.3. Kỹ năng giải quyết tình huống trong giao tiếp					
3.2.4. Kỹ năng cần thiết trong hoạt động đối ngoại phục vụ du lịch					
3.3. <i>Các mối quan hệ giao tiếp với khách du lịch</i>				- Nâng cao kỹ năng thực hành trong quá trình giao tiếp, phục vụ khách du lịch, xử lý các mối quan hệ trong hoạt động du lịch	
3.3.1. Quan hệ giữa người phục vụ và người tiêu dùng du lịch					
3.3.2. Quan hệ giữa người tiêu dùng du lịch và cộng đồng dân cư địa phương					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
3.4. Các hoạt động giao tiếp khác trong du lịch				<p>phù hợp với đặc điểm tâm lý cá nhân và tâm lý xã hội của khách nhằm đảm bảo được lợi ích cho khách, bảo đảm được lợi ích của nhà kinh doanh du lịch và nơi đến du lịch.</p> <p>- Sinh viên biết vận dụng kiến thức tâm lý để đoán biết được hành vi của du khách.</p> <p>- Sinh viên có khả năng phân tích, tổng hợp, đánh giá vấn đề, các tình huống có thể xảy ra trong công tác hướng dẫn du lịch.</p> <p><i>Phương pháp dạy – học:</i> Thuyết giảng + thảo luận nhóm</p>	<p>chương 4,5,6</p> <p>+ Tài liệu tham khảo [3]</p>
3.4.1. Lễ nghi xã giao + <i>Giao dịch bằng danh thiếp</i> + <i>Giao dịch bằng thư tín</i> + <i>Giao dịch bằng điện thoại</i> + <i>Lễ nghi giao tiếp hàng ngày</i>					
3.4.2. Nghệ thuật xã giao trong đàm phán + <i>Ba yếu tố cơ bản của đàm phán</i> + <i>Nghệ thuật đàm phán</i>					
3.4.3. Nghệ thuật xã giao trong các cuộc họp + <i>Một số yêu cầu chung khi tổ chức cuộc họp</i> + <i>Một số yêu cầu với những người tham gia cuộc họp</i>					
3.4.4. Lễ tân ngoại giao du lịch + <i>Đón, tiếp và tiễn khách</i> + <i>Tổ chức tiệc chiêu đãi</i> + <i>Một số loại tiệc phổ biến</i>					
3.4.5. Một số nghi thức giao tiếp gián tiếp trong hoạt động du lịch + <i>Qua điện thoại</i> + <i>Công văn – thư tín</i> + <i>Danh thiếp</i> + <i>Fax</i> + <i>Internet</i>					
Chương 4: Vấn đề đạo đức nghề nghiệp và tuyển dụng lao động trong ngành du lịch	4,0	2,0			
4.1. Những phẩm chất cần có của người làm công tác du lịch					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
4.1.1. Khái niệm đạo đức nghề nghiệp và đạo đức nghề nghiệp trong du lịch				<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu được vai trò, tư cách phẩm chất và đạo đức nghề nghiệp của người làm công tác du lịch. - Hiểu được cơ cấu lao động trong ngành du lịch và những cơ hội phát triển năng lực chuyên môn. <p><i>Phương pháp dạy – học:</i></p> <p>Thuyết giảng + thảo luận nhóm</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu trước: + Tài liệu [2]: nội dung chương 4.5 + Tài liệu [1]: nội dung chương 7,8 + Tài liệu tham khảo [3] - Nghiên cứu trước: + Tài liệu [2]: nội dung chương 4.5 + Tài liệu [1]: nội dung chương 7,8 + Tài liệu tham khảo [3]
4.1.2. Cơ sở để đánh giá đạo đức nghề nghiệp của người lao động trong du lịch					
4.1.3. Cấu trúc tâm lý nhân cách của cá nhân					
4.1.4. Đặc điểm lao động trong du lịch <ul style="list-style-type: none"> - <i>Đối tượng lao động</i> - <i>Mục đích lao động</i> - <i>Phương tiện lao động</i> - <i>Điều kiện lao động</i> - <i>Tính chất lao động</i> 					
4.1.5. Những phẩm chất cần có của người làm công tác du lịch <ul style="list-style-type: none"> + <i>Phẩm chất đạo đức, chính trị.</i> + <i>Các phẩm chất tâm lý cá nhân</i> + <i>Một số năng lực cần thiết</i> 					
4.2. Tuyển chọn lao động trong ngành du lịch					
4.2.1. Tính tất yếu của công tác tuyển chọn lao động trong du lịch					
4.2.2. Một số yêu cầu cơ bản trong về tuyển chọn lao động du lịch					
4.2.3. Kỹ năng và quy trình tuyển dụng, bồi dưỡng phát triển nhân lực du lịch.					
Ôn tập	2,0				

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp			
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
Tổng:	20	10		

4.2. Học phần lý thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Bài 1.....					
Bài 2.....					

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần

Hình thức thi: Thuyết trình đề tài theo nhóm học tập

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: Trắc nghiệm 50 câu/50 phút.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Sách, giáo trình chính:

[1]. Nguyễn Văn Đỉnh, Nguyễn Văn Mạnh (2012), *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*, Nhà xuất bản Thống kê;

Ebook: <http://thuvienso.bvu.edu.vn/handle/TVDHBRVT/15166>

6.2. Tài liệu tham khảo:

[2]. Dale Carnegie (2017), *Đắc nhân tâm*, Nhà xuất bản Văn hóa thông tin;

* Website

1. www.tamlyhoc.net

2. <http://www.vietnamtourism.gov.vn>: *Tổng Cục Du lịch Việt Nam*.

3. <http://www.vtr.org.vn>: *Tạp chí Du lịch Việt Nam*.

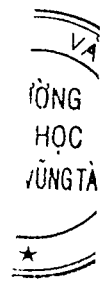
4. <http://www.vietnamtourism.edu.vn>: *Diễn đàn sinh viên ngành Du lịch Việt Nam*.

5. <http://www.moitruongdulich.vn>: *Trung tâm thông tin Du lịch, Tổng Cục Du lịch Việt Nam*.

7. Thông tin về giảng viên

Họ và tên GV: Nguyễn Quang Thái

• Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ



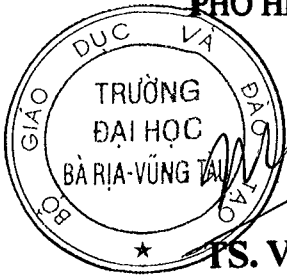
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0912020079 - quangthaidna@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 1 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Duyệt)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

TS. NGUYỄN QUANG THÁI



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **Tham quan định hướng nghề nghiệp** (*Career-Oriented Tour*)

- Mã học phần: 0101122318

- Số tín chỉ: 2(0,2,4)

- Học phần học trước: Không

- Các yêu cầu đối với học phần: Không

+ Học phần thiết kế và tổ chức thực hiện cho sinh viên năm thứ nhất trong các chuyên ngành: *Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị Du lịch – Nhà hàng – Khách sạn và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn.*

+ Sinh viên tham gia Chương trình tham quan định hướng nghề nghiệp nghiêm túc, tuân thủ mọi qui định của Viện, Trường và của các điểm tham quan có trong chương trình.

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức

- Tạo điều kiện cho sinh viên đi tham quan các doanh nghiệp khách sạn – khu nghỉ dưỡng đạt tiêu chuẩn từ 3 sao trở lên; các điểm đến và khu du lịch nổi tiếng trong nước, qua đó giúp sinh viên bước đầu tiếp cận và trải nghiệm về các sản phẩm lữ hành; các dịch vụ du lịch; kỹ năng nghiệp vụ và phong cách phục vụ của người làm du lịch, giúp sinh viên định hướng nghề nghiệp trong tương lai.

2.2. Kỹ năng

- Tích lũy kiến thức, kinh nghiệm thực tế, giúp sinh viên gắn lý thuyết với thực hành, hiểu biết về yêu cầu nghề nghiệp, kỹ năng chuyên môn và kỹ năng giao tiếp ứng xử của người làm việc trong ngành du lịch.

2.3. Thái độ

- Rèn luyện tác phong, phương pháp làm việc có tổ chức, khoa học.

- Tạo không khí học tập sống động, đồng thời rèn luyện tính tổ chức, kỷ luật và tinh thần cộng đồng cũng như kỹ năng làm việc theo nhóm cho sinh viên, giúp sinh viên thêm yêu thích và gắn bó lâu dài với nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp ra trường.

3. Tóm tắt nội dung học phần

1. Tổ chức cho sinh viên đi tham quan hoạt động kinh doanh du lịch ở một số khu du lịch trọng điểm, nhà hàng, khách sạn và khu Resort cao cấp.

2. Thông qua chuyên đi giúp sinh viên hiểu về các tuyến điểm du lịch, qui trình tổ chức Tour, Tuyến và Nghiệp vụ phục vụ trong các lĩnh vực Nhà hàng – Khách sạn của các đối tượng chuyên môn trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh du lịch - dịch vụ...

3. Trải nghiệm và hình dung phương thức hoạt động kinh doanh của các dịch vụ du lịch tại điểm đến tham quan.

4. Nắm bắt được những yêu cầu cần có (kỹ năng chuyên môn; Kỹ năng giao tiếp ứng xử...) đối với người tham gia hoạt động du lịch.

5. Nắm được những yêu cầu cơ bản khi xử lý những tình huống phát sinh trong chương trình du lịch, vận dụng vào việc giải quyết những tình huống cụ thể.

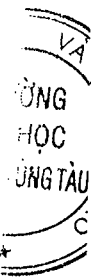
4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần (2 phần)

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

- Lý thuyết: 15 tiết (Học tại giảng đường)
- Thực hành: 30 tiết (Tour tham quan thực tế)

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
I. HỌC PHẦN LÝ THUYẾT	15	KIẾN THỨC CƠ BẢN KHI ĐI TOUR			
<p>* Buổi 1:</p> <p>Giới thiệu các kiến thức, nghiệp vụ cơ bản thuộc lĩnh vực chuyên ngành đào tạo như:</p> <p>- Kiến thức, kỹ năng và thái độ của Hướng dẫn viên du lịch nói riêng và của người làm công tác du lịch chuyên nghiệp nói chung;</p>	5			<p>- GV giảng dạy những kiến thức, nghiệp vụ cơ bản thuộc lĩnh vực đào tạo chuyên ngành:</p> <p>- Kiến thức, kỹ năng và thái độ của người</p>	<p>+ Thảo luận nhóm, phân công nhiệm vụ, phân nhóm quản lý các thành viên trên xe và tại điểm đến DL.</p>

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<ul style="list-style-type: none"> - Phổ biến kế hoạch chương trình tham quan định hướng nghề nghiệp... - Khuyến khích sinh viên tìm hiểu, cảm nhận và góp ý kiến trước khi tổ chức đi tour. - Các kỹ năng lưu trữ thông tin, xử lý hình ảnh làm tư liệu học tập... - Yêu cầu lập ban tài chính theo lớp để quản lý thu tiền và chi phí tại các điểm dịch vụ. 				<ul style="list-style-type: none"> làm công tác du lịch chuyên nghiệp. - Phổ biến các quy định khi đi tham quan, học tập thực tế tại các điểm dịch vụ và điểm đến DL. 	<ul style="list-style-type: none"> + Yêu cầu giải đáp thắc mắc. + Lập ban tài chính, tự quản lý thu chi, ghi chép và lưu giữ các hóa đơn chi trả dịch vụ.
<p>* Buổi 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình chuẩn bị các hoạt động trò chơi Teambuilding, hoạt náo, đội nhóm, trên xe và tại điểm tham quan. - Kế hoạch tổ chức Gala, lửa trại kết nối và PR thương hiệu trong chuyên ngành đào tạo cho SV du lịch, định hướng nghề nghiệp trong tương lai. - Giới thiệu kiến thức cơ bản về phong cách và sự tự tin cho SV ngành Lễ hành. - Xây dựng các chủ đề và nội dung giao lưu, sự kiện trong tour... 	5			<ul style="list-style-type: none"> - Cách thức tổ chức các sự kiện du lịch cơ bản trong chương trình tour: Gala âm nhạc, Lửa trại, Giao lưu với tập thể hoặc các đối tác trong ngành, các trường đào tạo DL tại điểm đến... 	<ul style="list-style-type: none"> + Thảo luận nhóm, phân công nhiệm vụ, phân nhóm quản lý. + Các nhóm, lớp lên kế hoạch chuẩn bị cho sự kiện giao lưu.
<p>* Buổi 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tổng duyệt lại chương trình và kiểm tra danh sách đoàn: phân xe, phân theo cơ số phòng và những điều cần thiết cho chuyến đi thực tế. - Chuẩn bị hậu cần và các trang thiết bị: Trang phục, đạo cụ, nước uống, một số loại thuốc men y tế, Bangrol, Backdrop, cờ, loa di động, giải thưởng phong trào... 				<ul style="list-style-type: none"> - SV chuẩn bị những việc cần thiết cho chuyến đi thực tế: Trang phục, thuốc men y tế, đạo cụ, trang thiết bị... - Các vật dụng cần thiết đem theo. 	<ul style="list-style-type: none"> SV chuẩn bị theo yêu cầu của GV: + Tập duyệt tiết mục, thể loại ca múa nhạc và chương trình Gala, thi tài năng đội nhóm...



 VÀ

 ỜNG

 HỌC

 ỜNG TÀU

 C

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV	
	Lên lớp				
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
II. HỌC PHẦN THỰC HÀNH			30		
TOUR THAM QUAN ĐỊNH HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP Chủ đề: HÀNH TRÌNH KHÁM PHÁ VÀ CHINH PHỤC THẮNG CẢNH					
<p>1. Khởi hành và nguyên tắc giờ giấc:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SV tự túc phương tiện đến tập trung tại Trường, khởi hành đến các tuyến - điểm du lịch theo kế hoạch: + SV thực hiện các nhiệm vụ đã phân công trong phần lý thuyết: + Nhóm trưởng quản lý nhóm, điểm danh theo danh sách các thành viên trong nhóm. + Thuyết trình tự chọn và hoạt náo trên xe theo các chủ đề GV gợi ý. 			5	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu SV tuân thủ các nguyên tắc, kỷ luật tour đã học trong học phần lý thuyết, - GV quản lý SV theo xe và thuyết minh tài nguyên DL trên đường đi suốt tour. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị các vật dụng, trang phục hành lý, thuốc men dự phòng. + Tập trung tại trường Đại Học BR-VT. (Phương tiện tự túc)
<p>2. Các thủ tục Check in Hotel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đến nhận phòng và làm các thủ tục Check in Hotel. - Dịch vụ, các vật dụng và cách sử dụng trang thiết bị trong phòng. - Dùng điểm tâm sáng hoặc buffet. - Tập trung và chuẩn bị khởi hành đi tham quan tại các điểm đến theo kế hoạch. - GV giới thiệu và thuyết minh kiến thức điểm đến trên đường đi. 			5	<ul style="list-style-type: none"> - GV hỗ trợ quản lý, hướng dẫn SV làm các thủ tục check in và dịch vụ ăn uống tại khách sạn. - Tuân thủ các quy định, nội quy tại khách sạn. 	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + SV tuân thủ các nguyên tắc, nội quy khách sạn về bảo quản và sử dụng dịch vụ DL. + Giữ trật tự và vệ sinh chung
<p>3. Dịch vụ ăn uống (Sáng, trưa, chiều)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tập trung tại các cơ sở dịch vụ ăn uống theo kế hoạch tại khu vực điểm đến hoặc trên đường đi. - Cách thức ăn buffet hoặc tiệc ngồi tập thể. Giới thiệu văn hóa ăn uống cơ bản của người Việt. 			5	<ul style="list-style-type: none"> - SV tiếp thu và cảm nhận cách thức tổ chức ăn uống tại nhà hàng theo hình thức tiệc buffet hoặc tiệc ngồi. 	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + SV đánh giá phong cách phục vụ và nghiệp vụ của nhân

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<ul style="list-style-type: none"> - GV hướng dẫn SV cách thức đặt dịch vụ, giá thực đơn, kiểm tra chất lượng dịch vụ. - Qui định số lượng và thực hiện khẩu phần ăn theo bàn tập thể (10SV/bàn) - GV giới thiệu về Nhà hàng và các món ăn chủ đạo tại địa phương. - GV giới thiệu văn hóa ẩm thực và nguyên liệu chế biến ở địa phương. - Các yêu cầu về phục vụ và vệ sinh an toàn thực phẩm. 				<ul style="list-style-type: none"> - SV học cách thức đặt dịch vụ, giá thực đơn, kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống. + Các nguyên tắc và kỹ năng đặt dịch vụ ăn uống cho đoàn khách. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>viên tại nhà hàng, quầy bar, nhà bếp ...</i> + <i>Tuân thủ quy định về sinh môi trường.</i> + <i>Lưu ý văn hóa ăn uống.</i>
<p>4. Tham quan theo kế hoạch tour</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện theo kế hoạch tham quan tại một số điểm, khu du lịch phổ biến, lâu đời, có giá trị hấp dẫn du lịch như Văn hóa bản địa, VH tâm linh, Kiến trúc nhân văn, cảnh quan thiên nhiên theo chương trình đã thiết kế. - Trên xe GV giới thiệu và thuyết minh kiến thức điểm đến để SV có khái niệm và cảm nhận những giá trị tài nguyên du lịch trước khi đến điểm tham quan. - Một số điểm tham quan, SV tập trung nghe HDV địa phương thuyết minh. 			5	<ul style="list-style-type: none"> - SV khám phá và cảm nhận về các giá trị phát triển du lịch tại các điểm đến; phong cách phục vụ và nghiệp vụ du lịch của nhân viên tại các khu vực tham quan, lưu trú, nhà hàng, bar, bếp và lễ tân... 	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + <i>Ghi chép, lưu trữ hình ảnh dữ liệu để làm cơ sở viết báo cáo.</i> + <i>SV tuân thủ các nguyên tắc, kỷ luật tại điểm DL</i>
<p>5. Các chương trình tổ chức sự kiện Gala và giao lưu lửa trại.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GV gợi ý và liên hệ các đối tác, doanh nghiệp DL và đơn vị đào tạo tại địa phương hỗ trợ SV tổ chức các chủ đề sự kiện, sinh hoạt, giao lưu nghệ thuật, đốt lửa trại, gắn kết tinh thần tập thể và PR cho thương hiệu đào tạo du lịch của trường như: <i>“Wellcome SBVU”;</i> <i>“Chắp cánh ước mơ”;</i> 			5	<ul style="list-style-type: none"> - Mỗi xe hoặc SV đăng ký theo lớp sẽ chuẩn bị từ 1 đến 3 tiết mục văn nghệ để dự thi và biểu diễn trong sự kiện Gala. - Chuẩn bị các chủ đề giao lưu 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>SV chuẩn bị các khâu tổ chức, BTC; MC và các phần quà trao giải;</i> <i>Thiết kế sân khấu giao lưu.</i>



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
<p>“Cùng SV BVU tỏa sáng”; “SV BVU sáng tạo & vươn cao”...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn SV chuẩn bị các vật dụng, thiết bị trang trí cho sự kiện tập thể: Bangrol, Backdrop, thư mời, âm thanh... - GV tham gia hỗ trợ làm Ban Giám khảo chấm thi tài năng SV. 				<ul style="list-style-type: none"> với đối tác Du lịch tại địa phương. - Giao lưu với các nhóm biểu diễn văn nghệ truyền thống địa phương... 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị, vật dụng, đạo cụ giao lưu, biểu diễn: Backdrop, trang trí, âm thanh...
<p>6. Kết thúc tour và thủ tục Check out</p> <ul style="list-style-type: none"> - GV hướng dẫn SV các thủ tục trả phòng khách sạn. - GV và các nhóm trưởng nhắc nhở SV thời gian, kiểm tra hành lý, và thanh toán các dịch vụ (nếu dùng) - Những điều cần biết khi tham gia tại các điểm mua sắm đặc sản, vật kỷ niệm trước khi kết thúc tour. - Cách giải quyết các thắc mắc, phàn nàn về dịch vụ lưu trú (nếu có). - Cách giải quyết các tình huống phát sinh khách (nếu có). - GV nhận xét và đánh giá quá trình tham quan thực tế của SV, hướng dẫn các nhóm chuẩn bị tư liệu và thời hạn viết báo cáo tour. - Về đến điểm tập kết an toàn. 			3	<ul style="list-style-type: none"> - SV được giới thiệu và nhắc nhở tuân thủ các quy định và thủ tục check out khách sạn. - Tự giác thanh toán các dịch vụ sử dụng trong khách sạn. - Cách giải quyết thắc mắc, phàn nàn về dịch vụ lưu trú (nếu có). - Chú ý thời gian qui định khi vào các điểm mua sắm. 	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Ghi chép, lưu trữ hình ảnh dữ liệu để làm cơ sở viết báo cáo. + SV tuân thủ các nguyên tắc, kỷ luật tại điểm DL. + Đại diện SV theo nhóm, lớp phát biểu cảm nghĩ và đánh giá tour.
<p>7. Quy định viết báo cáo kết thúc tour</p> <ul style="list-style-type: none"> - GV hướng dẫn viết báo cáo nhận xét tour tham quan định hướng về thực trạng và giải pháp phát triển du lịch: + Kinh nghiệm khảo sát thực tế về tuyến điểm và tài nguyên du lịch tại điểm đến. 			2	<ul style="list-style-type: none"> - SV thực hiện theo hướng dẫn của GV về cách thức viết bài báo cáo và thời hạn để hoàn thành. 	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu: + SV viết báo cáo nghiêm túc, hình thức theo nhóm, tối

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của SV
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
+ Yêu cầu đánh giá thực trạng phát triển du lịch, so sánh lợi thế và những điểm hạn chế, phong cách, kỹ năng phục vụ tại những điểm đến DL... + Điểm chấm báo cáo học phần theo thang điểm (10). + Quy định chấm BC: BC được chấm 2 lần do 2 GV đảm nhiệm.				- Nhận xét và viết báo cáo lại các hoạt động mà SV được trải nghiệm trong suốt tour tham quan định hướng nghề nghiệp.	đa 4 thành viên/1BC. + Thời hạn hoàn thành trong 2 tuần từ khi kết thúc tour.
Tổng cộng:	15		30		

4.2. Học phân lý thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Ngày 1.....	10	Khởi hành và tham quan			Học tập, ghi chép và làm quen với các nghiệp vụ chuyên môn tại điểm đến.
Ngày 2.....	10	Tham qua những điểm chính và các hoạt động tổ chức sự kiện gala tại điểm đến...			
Ngày 3.....	10	Kết thúc tour			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

+ Yêu cầu SV tham dự 100% số tiết học lý thuyết (15 tiết).

5.2. Điểm thực hành giữa học phần (Phong cách và trách nhiệm): 30% điểm học phần (30 tiết).

Hình thức thi: GV chấm điểm quá trình cho SV theo các tiêu chí sau:

+ SV thực hiện các yêu cầu của GV hướng dẫn và chấp hành tốt nội quy, kỷ luật, đảm bảo an toàn khi đi tour;

+ Tuân thủ các nội quy của Trường, Viện và tại các điểm đến tham quan du lịch;

+ Tham gia nhiệt tình các hoạt động sự kiện, giao lưu, đội nhóm trong quá trình tổ chức tour.

+ Tích cực học tập, tiếp thu kiến thức du lịch thực tế và có tinh thần làm việc đồng đội.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 50% điểm học phần.

Hình thức thi: SV viết báo cáo kết thúc tour theo nhóm tối đa 4 thành viên.

+ Sinh viên phải đảm bảo hoàn thành bài viết báo cáo tour trong thời gian qui định.

+ Nội dung bài báo cáo mô tả đầy đủ các hoạt động tham quan, sinh hoạt, nhận xét và đánh giá quá trình sử dụng các dịch vụ trong tour.

+ Các yêu cầu chuyên môn khác theo từng chuyên ngành đào tạo, SV cần thực hiện đầy đủ theo yêu cầu của GV hướng dẫn.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Bùi Thanh Thủy (2015); *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB ĐHQG HN;

6.2. Tài liệu tham khảo:

[2]. Sơn Hồng Đức (2013); *Du lịch và kinh doanh lữ hành*, Giáo trình Trường ĐHDL Văn Lang, lưu hành nội bộ;

[3]. Hồng Hà (2015); *Nghiệp vụ Nhân viên Ngành Dịch vụ* - Nhà xuất bản Văn hoá Thông tin;

[4]. Như Quỳnh – Như Hoa (2016) *Cẩm nang hướng dẫn du lịch Việt Nam* – NXB Thế giới;

- Các trang web về du lịch và các hãng lữ hành tại Việt Nam

- Luật Du lịch số: 09/2017/QH14, ngày 19 tháng 6 năm 2017.

7. Thông tin về giảng viên

Họ và tên GV: Nguyễn Quang Thái

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0912020079 - quangthaidna@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Du lịch-Nhà hàng-Khách sạn.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

(Duyệt)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỜNG
ĐẠI HỌC

BÀ RI- VŨNG TÀU

TS. Vũ Văn Đông

HỘI ĐỒNG KHOA HỌC

Chủ tịch

TS. Phùng Đức Vinh

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

ThS. Nguyễn Quang Thái

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- **Tên học phần:** Thiết kế và điều hành tour (*Design and Tour Operator*)

- **Mã học phần:** 0101121017

- **Số tín chỉ:** 2(2,0,4)

- **Học phần tiên quyết/học trước:**

1. Cơ sở văn hóa Việt Nam;
2. Tổng quan du lịch;
3. Địa lý du lịch;
4. Tuyến điểm du lịch Việt Nam;
5. Marketing căn bản;
6. Tổ chức sự kiện;

- **Các yêu cầu đối với học phần (nếu có):**

* *Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:*

- + Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết.
- + Tham gia đầy đủ 100% giờ cùng tham gia thảo luận, tranh luận và thuyết trình bài báo cáo của các nhóm thuyết trình.
- + Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm, nộp báo cáo và trình bày theo trình tự ngẫu nhiên.
- + Tham dự kiểm tra giữa học kỳ và dự thi kết thúc học phần.
- + Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

* *Phương pháp giảng dạy:*

- + Giảng viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector).
- + Giảng viên đưa ra chủ đề thảo luận nhóm, chủ đề bài tập.
- + Hướng dẫn sinh viên làm bài tập nhóm và thuyết trình

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Học phần trang bị cho người học những nội dung cơ bản về tổ chức và hoạt động của công ty du lịch; những kiến thức và kỹ năng về thiết kế và tổ chức Tour du lịch, phương pháp định giá Tour, hoạt động marketing và bán Tour du lịch...; nhằm

giúp sinh viên có được kiến thức và kỹ năng trong xây dựng, thực hiện và quản lý các Tour du lịch...

Học phần này liên kết chặt chẽ với môn Cơ sở văn hóa Việt Nam; Tổng quan du lịch; Địa lý du lịch; Tuyển điểm du lịch Việt Nam; Marketing căn bản; Quản trị chiến lược; Quản trị sự kiện và hội nghị và Quản trị kinh doanh lữ hành;

Sinh viên được yêu cầu có đủ kỹ năng cơ bản để tham gia công tác hướng dẫn điều hành, quản lý và thiết kế các sản phẩm tour du lịch có chất lượng, bao gồm:

2.1. Kiến thức:

Học phần giúp cho sinh viên hiểu được các quy trình thiết kế một Tour du lịch (Nghiên cứu thị trường khách du lịch; Nghiên cứu thị trường cung và các yếu tố cầu du lịch; Xây dựng mục đích, ý tưởng Tour du lịch; xây dựng chương trình và định giá bán cho tour; chủ động trong việc đưa ra các biện pháp để bảo đảm và nâng cao chất lượng Tour du lịch).

2.2. Kỹ năng:

+ Sinh viên có khả năng tự chủ trong phân tích, tổng hợp, đánh giá về sự phát triển du lịch của công ty để đề xuất những chương trình hành động hiệu quả và đảm bảo chất lượng cho sản phẩm tour để bán ra thị trường.

+ Sinh viên có khả năng vận dụng kiến thức để tính toán thực hiện quy trình thiết kế tour và khả năng điều hành tour du lịch.

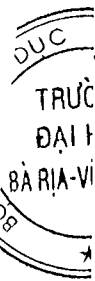
+ Để hoàn thành tốt học phần, mỗi sinh viên phải có các kỹ năng làm việc nhóm, thuyết trình, thảo luận và giải quyết vấn đề cho bài tập nhóm.

2.3. Thái độ:

+ Tự giác học tập và tiếp thu kiến thức của học phần, nhạy bén trong việc thiết kế các Tour du lịch hấp dẫn. Chủ động xây dựng nhãn hiệu và thương hiệu chất lượng cho sản phẩm cho công ty mà mình thực hiện. Hiểu rõ được vai trò của hướng dẫn viên trong quá trình tổ chức thực hiện Tour du lịch và chủ động xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình tổ chức thực hiện Tour du lịch.

+ Có ý thức tìm hiểu, trau dồi và khai thác kiến thức bổ trợ cho môn học qua nhiều kênh thông tin ngoài giáo trình, như: sách tham khảo, các chương trình truyền hình chuyên đề, các trang web và tạp chí có nội dung liên quan...

+ Rèn luyện tính tự chủ, tự tin trong hoạt động nhóm; giúp sinh viên có nhận thức đúng đắn về nghề nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh du lịch.



3. Tóm tắt nội dung học phần:

Môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quy trình thiết kế chương trình du lịch, công tác định giá chương trình du lịch, công việc tổ chức xúc tiến bán chương trình du lịch cũng như công tác tổ chức thực hiện và điều hành chương trình du lịch. Bên cạnh đó môn học cũng trang bị cho sinh viên cách nhìn tổng quan về chất lượng tour du lịch và một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng tour du lịch. Qua đó sinh viên có thể vận dụng kiến thức được trang bị vào thực tế hoạt động kinh doanh của các công ty du lịch, lữ hành.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần:

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1: Quy trình thiết kế tour du lịch	3,0	2,0			
1.1. Các khái niệm cơ bản về du lịch và Tour du lịch.				+ Nhận biết được thế nào là một chương trình du lịch, tour du lịch và những yêu cầu khi kinh doanh một chương trình du lịch. + Nắm được các đặc điểm của một tour du lịch, cách thức và căn cứ để phân loại tour du lịch, cũng như biết được các loại hình tour du lịch đang phổ biến hiện nay. + Nắm được các bước thiết kế một tour du lịch, nội dung của từng bước, ứng dụng thực tế để thiết kế một tour du lịch cụ thể. + Nắm được các yêu cầu của việc thiết kế một tour du lịch, tránh những sai sót trong việc thiết kế tour du lịch thực	* <i>Đọc:</i> Tập bài giảng <i>Thiết kế & điều hành tour,</i> Nguyễn Quang Thái, Chương 1 * <i>Nghiên cứu trước:</i> + Tài liệu [2]: nội dung Chương 3 + Đọc tài liệu tham khảo số [3], [4]
1.2. Đặc điểm, phân loại Tour du lịch					
1.3. Quy trình thiết kế một Tour du lịch					
1.4. Yêu cầu của việc thiết kế Tour du lịch					
1.5. Những hạn chế, rủi ro trong quá trình thiết kế sản phẩm du lịch.					
1.6. Thiết kế sản phẩm du lịch (các tour mẫu) ✓ Những tour ngắn ngày (dịch vụ đơn giản). ✓ Những tour ngắn ngày (dịch vụ phức tạp). ✓ Những tour dài ngày (dịch vụ đơn giản). ✓ Những tour dài ngày (dịch vụ phức tạp).					

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
✓ Những tour hội nghị (Mice).				tế. + Biết được một số tour du lịch đang hấp dẫn ở Việt Nam, cập nhật những thông tin mới nhất về các tour du lịch ở Việt Nam hiện nay. - Thảo luận theo nhóm, chọn ra các chủ đề trọng tâm. * Phương pháp đánh giá: - Diễn giảng và thuyết trình. - Thảo luận nhóm	Thảo luận nhóm
1.7. Thiết kế sản phẩm du lịch Mice					
1.7.1. Vì sao Việt Nam phải phát triển du lịch Mice?					
1.7.2. Những lưu ý khi thiết kế sản phẩm du lịch Mice					
1.8. Nghiên cứu một số Tour du lịch hấp dẫn ở Việt Nam.					
<p>* Câu hỏi ôn tập:</p> <p>1. Phân biệt các loại tour du lịch</p> <p>2. Quy trình thiết kế tour du lịch gồm những bước nào?</p> <p>* Chủ đề thảo luận: Các vùng du lịch của Việt Nam</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chủ đề 1: Bắc bộ - Chủ đề 2: Vùng núi phía Bắc + Duyên hải Đông Bắc + Nam Bắc bộ - Chủ đề 3: Bắc Trung bộ + Duyên hải Nam Trung bộ - Chủ đề 4: Tây Nam bộ - Chủ đề 5: Đông Nam bộ + Tây Nguyên <p>* Yêu cầu: Nắm được các vùng du lịch của Việt Nam, các tuyến, điểm du lịch, các danh tham, địa điểm tham quan tại từng điểm du lịch. Hiểu và vận dụng xây dựng tour du lịch hợp lý.</p>					
Chương 2: Quy trình định giá tour du lịch.	3,0	2,0			
2.1. Xác định giá thành Tour du lịch				+ Nắm được các thành phần cấu thành nên giá thành của một tour du lịch, cách thức tính và các phương pháp để xác định giá thành của một tour du lịch. + Nắm được các yếu tố	* Đọc: Tập bài giảng Thiết kế & điều hành tour, Nguyễn Quang
2.2. Xác định giá bán Tour du lịch					
2.3. Những điều cần lưu ý khi định giá tour					

GẠO 7

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
du lịch.				<p>tác động đến giá bán của tour, cách thức tính giá bán và các trường hợp tính giá bán của tour du lịch.</p> <p>+ Nắm được những yêu cầu, những lưu ý khi định giá tour, tránh được những sai sót, biết được cách tính giá bán theo lợi nhuận mục tiêu của doanh nghiệp, cũng như xác định được số lượng khách tham gia để doanh nghiệp đạt lợi nhuận mục tiêu hoặc hòa vốn.</p> <p>- Thảo luận theo nhóm, chọn ra các chủ đề trọng tâm.</p> <p>* Phương pháp đánh giá:</p> <p>- Diễn giảng và thuyết trình.</p> <p>- Thảo luận nhóm</p>	<p><i>Thái,</i> Chương 2 * Nghiên cứu trước: + Tài liệu [2]: nội dung Chương 5 + Đọc tài liệu tham khảo số [3], [4]</p> <p>Thảo luận nhóm</p>
<p>* Câu hỏi thảo luận ở lớp:</p> <p><i>Thiết kế một tour du lịch 3 ngày 2 đêm: Vận dụng nội dung lý thuyết quy trình thiết kế một tour du lịch để thiết kế tour du lịch 3 ngày 2 đêm cho lớp, đồng thời thực hành việc định giá tour và chào bán tour.</i></p>					
Chương 3: Tổ chức xúc tiến và bán tour du lịch	3,0	2,0			
3.1. Khái niệm về xúc tiến, quảng cáo tour du lịch.				+ Nắm được các khái niệm về xúc tiến và quảng cáo tour du lịch, những yêu cầu quảng cáo sản phẩm là tour du lịch.	* Đọc: <i>Tập bài giảng Thiết kế & điều hành tour, Nguyễn Quang</i>
3.2. Thiết kế, xuất bản và phân phối brochure.				+ Biết được cách thức thiết kế brochure du	
3.3. Các hoạt động và phương tiện quảng cáo					



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Tour du lịch 3.4. Lựa chọn kênh phân phối 3.5. Các hình thức bán Tour du lịch 3.6. Các điều kiện bán Tour du lịch.				lịch, các hình thức xuất bản và phân phối brochure. + Nắm được các kênh quảng cáo sản phẩm du lịch và hoạch định chính sách, dự trù chi phí cho hoạt động quảng cáo. + Nắm được các kênh phân phối tour du lịch, đặc điểm của từng kênh phân phối và cách thức lựa chọn kênh phân phối phù hợp với doanh nghiệp. + Nắm được các hình thức bán tour du lịch, đặc điểm của từng hình thức và cách thức lựa chọn hình thức bán phù hợp với loại hình tour. + Nắm được các yêu cầu và các điểm chú ý khi thực hiện bán tour du lịch. - Thảo luận theo nhóm, chọn ra các chủ đề trọng tâm. * Phương pháp đánh giá: - Diễn giảng và thuyết trình. - Thảo luận nhóm	<i>Thái,</i> Chương 3 * Nghiên cứu trước: + Tài liệu [2] + Đọc tài liệu tham khảo số [6] nội dung Chương 6 Thảo luận nhóm
* Câu hỏi ôn tập: 1. Thế nào là xúc tiến, quảng cáo tour du lịch 2. Các bước thiết kế, xuất bản và phân phối brochure 3. Các hoạt động và phương tiện quảng cáo Tour du lịch 4. Các hình thức và điều kiện để bán Tour du lịch					
Chương 4: Quy trình tổ	6,0	2,0			

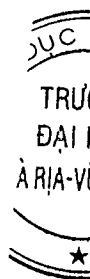
Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
chức điều hành tour và công việc của nhân viên điều hành.					
4.1. Nội dung cơ bản của quá trình điều hành tour				<p>+ Nắm được nội dung công việc cụ thể của từng giai đoạn tổ chức thực hiện Tour du lịch.</p> <p>+ Những yêu cầu và lưu ý khi tổ chức thực hiện tour du lịch.</p> <p>+ Nắm được nội dung của từng công việc cụ thể trong việc giữ chỗ và đặt dịch vụ.</p> <p>+ Nắm được những công việc cần làm của nhân viên điều hành Tour. Chủ động xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình điều hành Tour du lịch.</p> <p>+ Nắm được nội dung công việc cụ thể của từng giai đoạn tổ chức thực hiện Tour du lịch. Những yêu cầu và lưu ý khi tổ chức thực hiện tour du lịch.</p> <p>- Thảo luận theo nhóm, chọn ra các chủ đề trọng tâm.</p> <p>* Phương pháp đánh giá:</p> <p>- Diễn giảng và thuyết trình.</p> <p>- Thảo luận nhóm</p>	<p>* Đọc:</p> <p><i>Tập bài giảng Thiết kế & điều hành tour, Nguyễn Quang Thái, Chương 4</i></p> <p>* Nghiên cứu trước:</p> <p>+ Tài liệu [2]: nội dung Chương 4</p> <p>+ Đọc tài liệu tham khảo số [6]</p> <p>Thảo luận nhóm</p>
4.1.1. Các nội dung cơ bản của nghiệp vụ điều hành tour du lịch					
+ Cơ cấu tổ chức của bộ phận điều hành					
+ Vai trò của bộ phận điều hành tour					
4.1.2. Các điểm cần lưu ý khi điều hành tour du lịch.					
4.1.3. Các cách giải quyết những tình huống phát sinh trong quá trình điều hành					
+ Những tình huống thường xảy ra khi điều hành tour					
+ Một số cách giải quyết những tình huống phát sinh					
4.1.4. Sự phối hợp giữa bộ phận điều hành & các bộ phận khác					
4.1.5. Điều hành một số tour mẫu					
4.2. Qui trình tổ chức thực hiện điều hành Tour					
4.2.1. Các giai đoạn thực hiện					
+ Giai đoạn thỏa thuận với khách					



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
+ Giai đoạn chuẩn bị thực hiện					
4.2.2. Tổ chức thực hiện + Tổ chức điều hành tour inbound + Chỉ đạo hướng dẫn, điều hành khách outbound + Chỉ đạo hướng dẫn, điều hành khách du lịch nội địa.				+ Nắm được nội dung của từng công việc cụ thể trong việc giữ chỗ và đặt dịch vụ. + Nắm được những công việc cần làm của nhân viên điều hành	Tập bài giảng Thiết kế & điều hành tour, Nguyễn Quang Thái, Chương 4 * Nghiên cứu trước: + Tài liệu [2]: nội dung Chương 4 + Đọc tài liệu tham khảo số [6]
4.2.3. Công tác kiểm tra và kết toán quá trình thực hiện. + Đối chiếu, kiểm tra hoá đơn chứng từ & hỗ trợ việc thu công nợ + Báo cáo & quyết toán tour.				- Thảo luận theo nhóm, chọn ra các chủ đề trọng tâm. * Phương pháp đánh giá: - Diễn giảng và thuyết trình. - Thảo luận nhóm	Thảo luận nhóm
4.2. Công việc của nhân viên điều hành					
4.2.1. Công việc giữ chỗ và đặt dịch vụ					
4.2.2. Công việc điều hành Tour					
Câu hỏi thảo luận:					
1. Quy trình Tổ chức thực hiện Tour du lịch.					
2. Nêu tính chất công việc của nhân viên điều hành tour là gì?					
Chương 5: Quản lý chất lượng tour du lịch	3,0	2,0			
5.1. Khái niệm chất lượng Tour du lịch, quản lý chất lượng tour du lịch.				+ Nắm được các khái niệm về chất lượng tour du lịch. Hiểu được lợi ích của việc xây dựng và	* Đọc: Tập bài giảng



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, diễn dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
5.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng Tour du lịch				triển khai hệ thống quản lý chất lượng Tour du lịch trong doanh nghiệp du lịch lữ hành.	<i>Thiết kế & điều hành tour, Nguyễn Quang Thái, Chương 5</i> <i>* Nghiên cứu trước:</i> + Tài liệu [2] + Đọc tài liệu tham khảo số [5] Thảo luận nhóm
5.3. Các biện pháp để bảo đảm và nâng cao chất lượng Tour du lịch				+ Nắm được các yếu tố có tác động tới chất lượng của Tour du lịch. Xác định và đo lường được các yếu tố có ảnh hưởng tới chất lượng của Tour.	
5.4. Hệ thống các tiêu chí để đánh giá chất lượng Tour du lịch.				+ Nắm được các biện pháp để bảo đảm và nâng cao chất lượng Tour du lịch. Chủ động triển khai áp dụng ISO9000 và TQM trong quản lý chất lượng Tour du lịch.	
5.5. Phương pháp quản lý chất lượng Tour du lịch				+ Nắm được hệ thống các tiêu chí để đánh giá chất lượng tour du lịch. Chủ động sử dụng hệ thống các tiêu chí để đánh giá chất lượng Tour du lịch thực tế. + Nắm được các phương pháp quản lý chất lượng tour du lịch. Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng Tour du lịch theo ISO9000 và theo TQM. - Thảo luận theo nhóm, chọn ra các chủ đề trọng tâm. <i>* Phương pháp đánh giá:</i> - Diễn giảng và thuyết trình; thảo luận nhóm	
Câu hỏi ôn tập: <i>1. Hệ thống các tiêu chí để đánh giá chất lượng Tour du lịch..</i>					



Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
2. Lợi ích của việc xây dựng và triển khai hệ thống quản lý chất lượng Tour du lịch trong doanh nghiệp du lịch lữ hành.					
3. Biện pháp nâng cao hiệu quả thiết kế sản phẩm du lịch					
4. Biện pháp nâng cao hiệu quả điều hành tour.					
Ôn tập	2,0				
Tổng:	20	10			

4.2. Học phần lý thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết	Mục tiêu cụ thể	Dụng cụ, thiết bị sử dụng	Định mức vật tư/SV, nhóm SV	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
Bài 1.....					

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần.

Hình thức thi: Thuyết trình đề tài theo nhóm học tập

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần.

Hình thức thi: Sinh viên viết báo cáo chuyến đi khảo sát thực tế tour ngắn ngày (3 ngày - 3 đêm).

6. Tài liệu học tập:

6.1. Sách, giáo trình chính:

[1]. Nguyễn Văn Mạnh - Phạm Hồng Chương (2012), *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành* – Trường Đại học Kinh tế quốc dân.

6.2. Tài liệu tham khảo:

[2]. *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*. Dự án VIE/01-Bộ Văn hóa thể thao và du lịch

[3]. Bùi Thị Hải Yến (2010), *Tuyển điểm du lịch Việt Nam*, NXB Giáo dục.

7. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên GV: Nguyễn Quang Thái

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu

- Địa chỉ liên hệ: Số 01, Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0912020079 - quangthaidna@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIÁNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Duyệt)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Nguyễn Quang Thái

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN**

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN**
- Mã học phần: 0101122402
- Số tín chỉ: 3 (0,3,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Lý thuyết Nghiệp vụ lễ tân.
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1 Kiến thức:

- Biết được những dịch vụ do bộ phận lễ tân cung cấp
- Hiểu được sự phối hợp với những bộ phận liên quan trọng việc đáp ứng nhu cầu của khách.
- Trình bày được quy trình xử lý than phiền.
- Trình bày được quy trình nhận yêu cầu đặt phòng bằng nhiều phương thức khác nhau.
- Trình bày được quy trình check in/check out.
- Trình bày được quy trình nhận chuyển cuộc gọi, cách thức lấy lời nhắn và các quy trình chuyên môn khác tại bộ phận...

2.2 Kỹ năng: Thực hiện chính xác các quy trình nghiệp vụ chuyên môn liên quan tại bộ phận lễ tân trong tất cả các giai đoạn phục vụ khách. Thực hiện được công việc sử dụng và lập được các biểu mẫu theo quy định và yêu cầu công việc. Thực hiện được khả năng xử lý những than phiền của khách một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

2.3 Thái độ: Rèn luyện được khả năng giao tiếp và ứng xử. Lòng yêu nghề, có tinh thần tự chủ và tự chịu trách nhiệm đối với công việc, hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Nội dung môn học nhằm giúp rèn luyện và hình thành những kỹ năng nghiệp vụ cần thiết cho sinh viên, tập trung vào việc thực hiện tất cả những quy trình có liên quan trong quá trình phục vụ khách. Môn học giúp trang bị cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng cần thiết, vận dụng được những kiến thức đã học vào công việc thực tiễn của bộ phận lễ tân trong khách sạn. Bên cạnh đó, môn học còn nhằm giúp rèn luyện khả năng giao tiếp ứng xử và giải quyết than phiền cho khách một cách chuyên nghiệp.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp			
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
<p>Chương 1: Thực hành quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt phòng</p> <p>1.1 Thực hành quy trình nhận đặt phòng qua điện thoại</p> <p>1.1.1 Thực hành quy trình nhận đặt phòng qua điện thoại không bảo đảm</p> <p>1.1.2 Thực hành quy trình nhận đặt phòng qua điện thoại có bảo đảm</p>			20	<p>Thực hiện thành thạo các quy trình tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt phòng của khách.</p> <p>Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 1. +Tài liệu [2][3][4]: nội dung chương 2</p>



<p>1.1.2.1Đảm bảo bằng thẻ</p> <p>1.1.2.2Đảm bảo bằng chuyển khoản</p> <p>1.2 Thực hành quy trình nhận đặt phòng trực tiếp</p> <p>1.3 Thực hành quy trình nhận đặt phòng bằng email</p> <p>1.3.1 Thực hành quy trình nhận đặt phòng bằng email không đảm bảo</p> <p>1.3.2 Thực hành quy trình nhận đặt phòng bằng email có đảm bảo</p> <p>1.3.3 Viết Confirmation Letter</p> <p>1.4 Thực hành chỉnh sửa yêu cầu đặt phòng</p> <p>1.4.1 Chỉnh sửa yêu cầu đặt phòng khách sạn có khả năng đáp ứng</p> <p>1.4.2 Chỉnh sửa yêu cầu đặt phòng khách sạn không có khả năng đáp ứng</p> <p>1.5 Thực hành yêu cầu huỷ đặt phòng</p> <p>1.5.1 Thực hành yêu cầu huỷ đặt phòng không có tính phí</p> <p>1.5.2 Thực hành yêu cầu huỷ đặt phòng có tính phí</p>											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>1.6 Thực hành yêu cầu đặt phòng đối với khách đoàn</p> <p>1.7 Thực hành yêu cầu đặt phòng đối với khách VIP</p> <p>1.8 Thực hành lập báo cáo hoạt động đặt phòng</p> <p>1.9 Dựnng hoạt cảnh mô tả và xử lý tình huống đặt phòng</p>					
<p>Chương 2: Thực hành quy trình đón tiếp và thủ tục check-in</p> <p>2.1 Thực hành quy trình đón tiếp khách</p> <p>2.1.1 Cung cấp dịch vụ đưa đón sân bay (Car pick – up)</p> <p>2.1.2 Cung cấp dịch vụ khuôn vác hành lý</p> <p>2.1.3 Welcome Drink</p> <p>2.1.4 Đón tiếp khách tại khách sạn</p> <p>2.2 Thực hành quy trình check-in</p> <p>2.2.1 Check – in đối với khách lẻ có đặt phòng trước</p> <p>2.2.2 Check – in khách lẻ không có đặt phòng trước</p> <p>2.2.3 Check – in khách đoàn</p>		25	Thực hiện thông thạo quy trình đón tiếp và thủ tục check – in đối với khách.		<p>Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung chương 2.</p> <p>+Tài liệu [2][3][4]: nội dung chương 3</p>

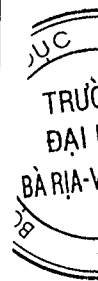


<p>2.2.4 Check – in khách VIP</p> <p>2.3 Thực hành lập báo cáo</p> <p>2.4 Dựng hoạt cảnh mô tả và xử lý tình huống đón tiếp và check – in</p>					
<p>Chương 3: Thực hành các quy trình trong giai đoạn phục vụ khách lưu trú</p> <p>3.1 Thực hành cung cấp dịch vụ văn phòng (Business Center)</p> <p>3.1.1 Dịch vụ phòng họp</p> <p>3.1.2 Dịch vụ nhận/chuyển thư/fax/bưu phẩm</p> <p>3.1.3 Dịch vụ in ấn</p> <p>3.1.4 Dịch vụ dịch thuật</p> <p>3.1.5 Dịch vụ đánh máy</p> <p>3.1.6 Dịch vụ photocopy/scan</p> <p>3.2 Thực hành cung cấp dịch vụ vận chuyển</p> <p>3.2.1 Đăng ký vé các phương tiện vận chuyển công cộng</p> <p>3.2.2 Cung cấp dịch vụ vận chuyển tại chỗ</p>			20	Thực hiện thông thạo việc cung cấp các dịch vụ liên quan và cách thức xử lý than phiền.	<p>Nghiên cứu trước:</p> <p>+Tài liệu [1]: nội dung chương 3.</p> <p>+Tài liệu [2][3][4]: nội dung chương 4</p>

<p>3.3 Thực hành cung cấp dịch vụ báo thức</p> <p>3.3.1 Báo thức trực tiếp</p> <p>3.3.2 Báo thức qua điện thoại</p> <p>3.3.3 Báo thức bằng hệ thống chuông báo</p> <p>3.4 Cung cấp dịch vụ điện thoại</p> <p>3.4.1 Gọi nội bộ</p> <p>3.4.2 Gọi ra bên ngoài KS (trong nước và quốc tế)</p> <p>3.4.3 Nhận chuyển cuộc gọi</p> <p>3.4.4 Cách thức lấy lời nhắn</p> <p>3.5 Thực hành cung cấp thông tin về điểm đến (Địa điểm tham quan, Mua sắm, Ăn/uống, Giải trí...)</p> <p>3.6 Thực hành cung cấp dịch vụ bảo quản chìa khóa phòng</p> <p>3.7 Thực hành nhận giữ tài sản có giá trị tại quầy</p> <p>3.8 Thực hành cung cấp dịch vụ thu đổi ngoại tệ</p> <p>3.9 Thực hành cung cấp dịch vụ giữ trẻ (Baby sitting)</p>					
--	--	--	--	--	--



<p>3.10 Thực hành cung cấp dịch vụ giữ thú cưng, vật nuôi</p> <p>3.11 Thực hiện yêu cầu thanh toán trước cho khách</p> <p>3.12 Thực hành lập biểu mẫu báo cáo công việc</p> <p>3.13 Dựng hoạt cảnh mô tả và xử lý than phiền của khách lưu trú</p>					
<p>Chương 4: Thực hành thanh toán và thủ tục check – out</p> <p>4.1 Thực hành kiểm toán đêm</p> <p>4.2 Thực hành lập hoá đơn thanh toán</p> <p>4.2.1 Thực hành lập hoá đơn tạm tính (Guest check)</p> <p>4.2.2 Thực hành lập hoá đơn giá trị gia tăng (VAT)</p> <p>4.3 Thực hành check – out khách lẻ</p> <p>4.3.1 Thanh toán bằng thẻ</p> <p>4.3.2 Thanh toán bằng tiền mặt</p> <p>4.3.3 Thanh toán bằng voucher/coupon</p> <p>4.3.4 Thanh toán bằng séc</p>			25	<p>Thực hiện thông thạo quy trình check – out và thanh toán cho khách lưu trú.</p>	<p>Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung chương 4.</p>



4.3 Thực hành check – out khách đoàn				
4.4 Thực hành trả phòng nhanh (Express Check – out)				
4.5 Thực hành xử lý tài sản và thất lạc (Quy trình Lost & Found)				
4.6 Thực hành lập báo cáo công việc				
4.7 Dựng hoạt cảnh mô tả và xử lý tình huống trong thanh toán và check - out				
Tổng		90		

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi do giảng viên quyết định.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Thi thực hành.

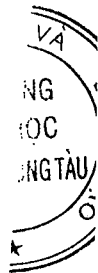
6. Tài liệu học tập:

6.1 Sách, giáo trình chính

[1] Bardi, A. J. (2010), *Hotel Front Office Management* (5th ed.). John Wiley & sons: Inc, New Jersey.

6.2 Tài liệu tham khảo

[2] Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Nghiệp vụ lễ tân (2013) – VTOS.



[3] Rutherford, G. D. (2007). *Hotel management and operations*. John Wiley & Sons: New Jersey.

[4] Hayes, D.K. & Ninemeier, J.D. (2006). *Hotel Operation Management*. Pearson/Prentice Hall: New York.

7. Thông tin giảng viên:

- Họ và tên ThS. Yi Kim Quang,
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Email: yiquang67@yahoo.com.vn
- Đơn vị công tác: giảng viên Viện Du lịch – Điều dưỡng.
- Hướng nghiên cứu: Du lịch, Dịch vụ...

Bà Rịa – Vũng Tàu , ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Duyệt)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

THS.YI KIM QUANG

GAO
TÀU

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG**
- Mã học phần: 0101122316
- Số tín chỉ: **03** (0,3,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức:

- Nắm được cấu trúc cơ bản các loại tiệc Á - Âu.
- Trình bày được các nguyên tắc phục vụ món ăn, đồ uống trong nhà hàng.
- Nắm được các nguyên tắc, cách sắp xếp chuẩn bị phục vụ từng loại tiệc Á - Âu
- Nắm được các quy tắc phục vụ chuyên sâu của từng loại tiệc.

2.2. Kỹ năng:

- Phân tích được những đặc điểm giống và khác nhau của từng loại tiệc.
- Lên được kế hoạch phục vụ cho từng loại tiệc và biết cách chuẩn bị đúng, đủ các dụng cụ cần dùng để phục vụ.
- Thực hiện được các thao tác một cách thành thục, chuyên nghiệp theo đúng tiêu chuẩn, kỹ thuật phục vụ bữa tiệc Á - Âu, đảm bảo vệ sinh và mang tính thẩm mỹ cao.

2.3. Thái độ:

- Thể hiện năng lực tự chủ, tự tìm tòi học hỏi thêm các kiến thức nâng cao trong việc tổ chức phục vụ tiệc Á - Âu.

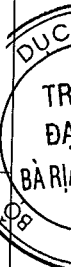
- Thể hiện diện mạo bên ngoài ngay ngắn, đảm bảo vệ sinh, trang phục lịch sự, phù hợp với công việc.
- Thể hiện tác phong nhanh nhẹn, tự tin, vui vẻ và chuyên nghiệp của nhân viên nhà hàng.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phân trang bị cho sinh viên nhận biết được sự khác biệt giữa các loại tiệc và các dụng cụ chuyên dùng cho từng loại tiệc. Sinh viên thực hành thuần thục các kỹ thuật như: chuẩn bị phòng tiệc, phục vụ khách, giải quyết các vấn đề phát sinh, thu dọn và vệ sinh kết thúc tiệc.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1. Giới thiệu các loại tiệc			20	Hiểu được các đặc điểm khác biệt trong phong cách, cách thức tổ chức phục vụ tiệc Á và Âu	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 1. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 2.
1.1 Tiệc Á					
1.1.1 Đặc điểm bữa tiệc Á					
1.1.2 Phong cách, cách thức trang trí từng loại tiệc Á					
1.1.3 Món ăn, thức uống					
1.1.4 Dụng cụ					
1.1.5 Hình thức phục vụ					
1.2 Tiệc Âu					



1.2.1 Đặc điểm bữa tiệc Âu				
1.2.2 Phong cách, cách thức trang trí từng loại tiệc Âu				
1.2.3 Món ăn, thức uống				
1.2.4 Dụng cụ				
1.2.5 hình thức phục vụ				
Chương 2. Tổ chức phục vụ tiệc Á			35	- Nắm được các kỹ thuật trang trí, chuẩn bị trang thiết bị dụng cụ cho từng loại tiệc Á - Tự thao tác được các kỹ thuật phục vụ tiệc Á
2.1 Phục vụ bữa ăn Á theo thực đơn đặt trước				-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 2. +Tài liệu [3][4]: nội dung chương 3.
2.1.1 Trang trí phòng tiệc, chuẩn bị bàn ăn và dụng cụ				
2.1.2 món ăn, thức uống				
2.1.3 Kỹ thuật phục vụ				
2.1.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn				
2.1.5 Thu dọn bàn ăn				
2.2 Phục vụ bữa ăn Á chọn món				
2.2.1 Chuẩn bị bàn ăn, dụng cụ phục vụ				
2.2.2 Món ăn, thức uống				
2.2.3 Kỹ thuật phục vụ				
2.2.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn				



2.2.5 Thu dọn bàn ăn					
Chương 3. Tổ chức phục vụ tiệc Âu			35	- Nắm được các kỹ thuật trang trí, chuẩn bị trang thiết bị dụng cụ cho từng loại tiệc Âu	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1][2]: nội dung chương 3.
3.1 Phục vụ bữa ăn Sáng Âu theo thực đơn đặt trước				- Tự thao tác được các kỹ thuật phục vụ tiệc Âu	+Tài liệu [3][4]
3.1.1 Trang trí phòng tiệc, chuẩn bị bàn ăn và dụng cụ cho bàn ăn sáng Âu					
3.1.2 Món ăn, thức uống cho bữa sáng Âu					
3.1.3 Kỹ thuật phục vụ bữa sáng Âu					
3.1.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn bữa sáng Âu					
3.1.5 Thu dọn bàn ăn					
3.2 Phục vụ bữa ăn trưa, tối Âu theo thực đơn đặt trước					
3.2.1 Trang trí phòng tiệc, chuẩn bị bàn ăn và dụng cụ cho bàn ăn trưa, tối Âu					
3.2.2 Món ăn, thức uống cho bữa trưa, tối Âu					
3.2.3 Kỹ thuật phục vụ bữa trưa, tối Âu					

ĐẠO TẠ

3.2.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn bữa trưa, tối Âu				
3.2.5 Thu dọn bàn ăn				
3.3 Phục vụ bữa ăn Âu theo thực đơn chọn món				
3.3.1 chuẩn bị bàn ăn và dụng cụ phục vụ				
3.3.2 Món ăn và thức uống				
3.3.3 Kỹ thuật phục vụ				
3.3.4 Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn				
3.3.5 Thu dọn bàn ăn				
Tổng	90			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: thực hành.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: thực hành.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Sách và giáo trình chính

[1]. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (2013), Nghiệp vụ nhà hàng.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. PGS. TS. Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình (2014), *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Thống Kê;



[3]. Nguyễn Thị Diệu Thảo (2010), *Giáo trình Văn hóa ẩm thực Việt Nam*, NXB Đại Học Sư Phạm;

[4]. GS. TS Nguyễn Văn Đính, ThS. Hoàng Thị Lan Hương (2009), *Giáo trình Công Nghệ Phục Vụ Trong Khách Sạn – Nhà Hàng*, NXB Đại Học Kinh Tế Quốc Dân;

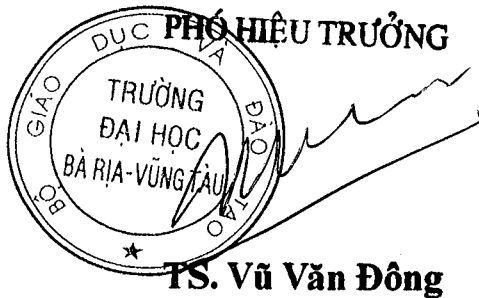
7. Thông tin giảng viên:

Họ và tên GV: Trần Minh Quân

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0906919825 – tranminhquan121190@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị kinh doanh

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG (DUYỆT) HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN




TS. Phùng Đức Vinh


TRẦN MINH QUÂN



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN THƯƠNG PHẨM, HÀNG THỰC PHẨM

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **THƯƠNG PHẨM, HÀNG THỰC PHẨM**
- Mã học phần: 0101122407
- Số tín chỉ: 2 (2,0,4)
- Học phần tiên quyết/học trước: không
- Các yêu cầu đối với học phần: không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Xã hội ngày càng phát triển, nhu cầu vật chất và tinh thần ngày càng cao và đa dạng, trong đó các yêu cầu về giá trị dinh dưỡng và vệ sinh thực phẩm ngày càng được quan tâm ở tất cả các nước và mọi thành viên trong xã hội.

Do đó, kiến thức thương phẩm hàng thực phẩm rất cần thiết trong việc xác định chất lượng hàng thực phẩm, đặc biệt đối với nhân viên ngành chế biến ăn uống, giúp hiểu được bản chất những biến đổi xảy ra ở thực phẩm trong bảo quản, chế biến. Trên cơ sở đó, có biện pháp giữ gìn chất lượng đặc biệt là giá trị dinh dưỡng hàng thực phẩm. Kiến thức thương phẩm hàng thực phẩm còn giúp lựa chọn đúng đắn phương pháp chế biến hợp lý đối với từng loại nguyên liệu, xây dựng thực đơn và chế độ ăn uống phù hợp.

2.1. Kiến thức: Môn Thương phẩm hàng thực phẩm nghiên cứu những tính chất và thành phần cấu tạo của hàng thực phẩm, vai trò và ý nghĩa của các loại thực phẩm đối với cơ thể con người. Đồng thời, cũng đề cập đến phương pháp kiểm tra chất lượng thực phẩm cũng như cách bao gói, phương thức vận chuyển và chế độ bảo quản thực phẩm.

2.2. Kỹ năng: rèn luyện cho sinh viên kỹ năng nhận biết, phân loại, đánh giá chất lượng, lựa chọn, bảo quản thực phẩm; xác định nguyên nhân gây ra ngộ độc thực phẩm và cách đề phòng.

2.3. Thái độ: giúp người học nhận thức được tầm quan trọng cũng như cách lựa chọn, bảo quản thương phẩm hàng thực phẩm từ đó rút ra được những bài học và kinh nghiệm để áp dụng vào thực tiễn.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Cung cấp cho sinh viên những kiến thức chung liên quan đến thực phẩm bao gồm thành phần, biến đổi, bảo quản,...Mô tả phương pháp lựa chọn các loại thực phẩm thường sử dụng trong chế biến món ăn. Nhận biết, phân loại, đánh giá chất lượng, lựa chọn, bảo quản thực phẩm; xác định nguyên nhân gây ra ngộ độc thực phẩm và cách đề phòng.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần

a. Hình thức – Phương pháp tổ chức dạy và học

** Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:*

- + Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm.
- + Tham dự kiểm tra giữa học kỳ và dự thi kết thúc học phần.
- + Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

** Phương pháp giảng dạy:*

- + Giảng viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector).
- + Giảng viên đưa ra chủ đề thảo luận nhóm, chủ đề bài tập.
- + Hướng dẫn sinh viên làm bài tập nhóm và thuyết trình.

b. Nội dung chi tiết

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Phần 1: ĐẠI CƯƠNG	3			Hiểu biết thành phần	- Nghiên cứu

JUC
 TR
 Đ
 BÀ RI
 9

VỀ HÀNG THỰC PHẨM				<p>hóa học, tính chất của mặt hàng thực phẩm.</p> <p>- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm.</p>	tài liệu phần 1
Phần 2: CÁC NHÓM HÀNG THỰC PHẨM	16	9		<p>- Giúp sinh viên phân loại, hiểu biết thành phần hóa học, giá trị dinh dưỡng của các nhóm hàng thực phẩm, để từ đó thực hiện được biện pháp bảo quản và đánh giá được chất lượng trước khi đem vào chế biến.</p>	
Chương 1: Rau quả và sản phẩm chế biến	2			<p>- Hiểu được thành phần hóa học, giá trị dinh dưỡng của rau quả tươi đối với cơ thể người và trong chế biến món ăn.</p>	Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 1
1.1. Thành phần hóa học và chỉ tiêu chất lượng của rau quả tươi					
1.2. Sản phẩm chế biến của rau quả tươi				<p>- Giải thích sự biến đổi của rau quả tươi trong bảo quản cũng như trong chế biến.</p>	
Chương 2: Lương thực	2			<p>- Hiểu được thành phần hóa học, chỉ tiêu chất lượng của gạo, bột</p>	Nghiên cứu tài liệu [1], [2], chương 2
2.1. Thành phần hóa học và chỉ tiêu chất lượng của					



lượng thực				mì,	
2.2. Sử dụng lượng thực				- Có phương pháp lựa chọn, sử dụng nguyên liệu hợp lý trong bảo quản, chế biến.	
Chương 3: Thịt gia súc, gia cầm và sản phẩm chế biến	2	3		- Hiểu được thành phần hóa học, cấu tạo của thịt gia súc, gia cầm.	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3], [4] chương 3
3.1. Đặc điểm cấu tạo, thành phần hóa học và những biến đổi của thịt gia súc, gia cầm sau khi giết mổ				- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến thịt gia súc, gia cầm.	- Sinh viên thảo luận nhóm theo hướng dẫn của GV.
3.2. Yêu cầu chất lượng cảm quan của thịt gia súc, gia cầm				- Thực hiện được các biện pháp bảo quản thông dụng thịt trong khâu chế biến.	
3.3. Bảo quản thịt gia súc, gia cầm					
3.4. Các sản phẩm chế biến của thịt					
Chương 4: Trứng gia cầm và sản phẩm chế biến	2			- Hiểu được thành phần hóa học, giá trị dinh dưỡng của trứng gia cầm đối với cơ thể người và trong chế biến món ăn.	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2] chương 4.
4.1. Trứng gia cầm					
4.2. Các sản phẩm chế biến của trứng					
Chương 5: Thủy sản và	2	3		- Hiểu được thành	- Nghiên cứu

ĐẠO TÀI

sản phẩm chế biến				phân hóa học, giá trị dinh dưỡng của cá, tôm, cua, mực.	tài liệu [1], [2], chương 5.
5.1. Cá và sản phẩm chế biến					
5.2. Tôm, cua, mực				- Thực hiện được biện pháp bảo quản và đánh giá được chất lượng trước khi đem vào chế biến.	
Chương 6: Dầu mỡ ăn	2	3			
6.1. Thành phần hóa học và tính chất của dầu mỡ ăn				- Hiểu được thành phần hóa học, giá trị dinh dưỡng của dầu mỡ ăn.	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2] chương 6.
6.2. Sử dụng dầu mỡ ăn				- Giải thích được những biến đổi của dầu trong khâu bảo quản và chế biến.	- Sinh viên thảo luận nhóm theo hướng dẫn của GV.
Chương 7: Sữa và sản phẩm chế biến	2				
7.1. Thành phần hóa học và tính chất của sữa				- Hiểu được thành phần hóa học, giá trị dinh dưỡng của sữa đối với cơ thể người và trong chế biến món ăn.	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 7.
7.2: Các quá trình biến đổi xảy ra ở sữa và bảo quản sữa				- Giải thích được những biến đổi của sữa trong khâu bảo quản và chế biến.	
Chương 8: Một số thực phẩm khác	2	3			
				- Hiểu được thành phần hóa học, yêu	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2]



8.1. Đường				câu chất lượng của đường, rượu, bia. - Thực hiện được biện pháp bảo quản đường, rượu, bia.	chương 8. -Sinh viên thảo luận nhóm theo hướng dẫn của GV.
8.2. Rượu					
Ôn tập	2				
Tổng		30			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập:
20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần (Thuyết trình đề tài nhóm): 20% điểm học phần.

5.3. Điểm thi kết thúc học phần (Thi 50 câu trắc nghiệm/60 phút): 60% điểm học phần.

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Nguyễn Thị Tuyết (2005), *Giáo trình Thương phẩm hàng thực phẩm*, NXB Hà Nội.

6.2. Tài liệu tham khảo

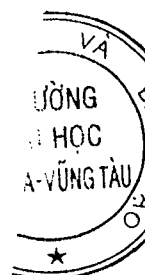
[2]. Lê Thị Hồng Ánh, Cao Xuân Thủy, *Giáo trình Vệ sinh an toàn thực phẩm*, NXB Đại học Quốc Gia, TP. Hồ Chí Minh, 2017.

[3]. Tổng cục Du lịch Việt Nam, *Giáo trình nghiệp vụ nấu ăn*, Hà Nội, 2000.

7. Thông tin giảng viên.

Họ và tên GV: Trần Thị Ngọc Huỳnh

• Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

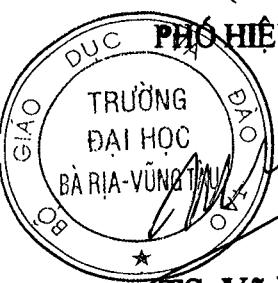


- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: Số 01, Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0906626526 – huynh.mar@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị du lịch – nhà hàng – khách sạn.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng Năm 2018

**HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)**

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TS. Phùng Đức Vinh

TRẦN THỊ NGỌC HUỲNH

TS. Vũ Văn Đông

3

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **English for Tourism (Tiếng Anh chuyên ngành du lịch 1)**
- Mã học phần: 01011121795
- Số tín chỉ: 3(3,0,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Nghe 4, Nói 4, Đọc 4 và Viết 4
- Các yêu cầu đối với học phần: không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức:

+Nắm vững kiến thức cơ bản của ngành du lịch như hoạt động dẫn khách đi tour, đặt phòng đặt vé tour, công việc của các đại lý du lịch, các loại hình nghỉ dưỡng và đi lại, phương thức tiếp thị quảng cáo trong du lịch, trải nghiệm khác nhau qua các loại tour khác nhau.

+Nâng cao vốn từ vựng về công việc trong ngành du lịch; từ vựng về điểm đến và các loại hình du lịch; thuật ngữ bán hàng của các đại lý du lịch; mô tả điểm đến, dịch vụ và cơ sở vật chất cho ngành du lịch; thuật ngữ tiếp thị quảng cáo trong ngành du lịch; các loại hình du lịch khác nhau.

+Nâng cao kiến thức ngôn ngữ trong chuyên ngành du lịch.

- Kỹ năng:

+Kỹ năng cứng:

- Nâng cao kỹ năng đọc hiểu thông qua nhiều bài đọc đa dạng về chủ đề và kiến thức du lịch.

- Nâng cao kỹ năng nghe thông qua nhiều bài nghe dạng hội thoại, trình bày và phỏng vấn với nhiều chủ đề du lịch khác nhau.

- Nâng cao kỹ năng giao tiếp qua các hoạt động trong du lịch.

- Nâng cao kỹ năng viết qua phần thực hành viết như viết CV, đơn xin việc, gửi thư cho khách hàng, đồng nghiệp, quản lý.

+Kỹ năng mềm:

- Kỹ năng giao tiếp với khách hàng bằng tiếng Việt cũng như tiếng Anh khi làm việc như đại lý du lịch, hướng dẫn viên du lịch, quản lý nhà hàng khách sạn, nhân viên phục vụ.

- Kỹ năng chăm sóc khách hàng khi làm việc trong ngành du lịch.

- Thái độ:

+ Có ý thức tự giác nghiên cứu trước và sau khi đến lớp, có thái độ học tập nghiêm túc.

+ Có thái độ thích thú và quan tâm đến công việc trong ngành du lịch.

+ Tự nâng cao, trau dồi kiến thức để có thể tự tin làm việc trong ngành du lịch.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Học phần này cung cấp kiến thức, ngôn ngữ và kỹ năng liên quan trong ngành du lịch. Sinh viên được cung cấp kiến thức cơ bản về du lịch như điều hành, hướng dẫn tour, các điểm đến nổi tiếng trên thế giới, các đại lý du lịch, phương tiện đi lại trong du lịch, nơi lưu trú, quảng bá du lịch. Ngoài ra, sinh viên được nâng cao bốn kỹ năng nghe, nói, đọc và viết trong bối cảnh du lịch.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1 – What is tourism? - Jobs in tourism - Describing job skills - Describing job routines - The tourism industry today	5	4		- Cung cấp kiến thức cơ bản về ngành du lịch, những công việc cụ thể của ngành du lịch và kỹ năng nghề nghiệp trong ngành này. - Biết vị trí của ngành du lịch ngày nay.	- Yêu cầu SV soạn và học thuộc trước phần key word ở trang 11 SV tự học phần Vocabulary (Personal Learning Dictionaries) (PLD) trang 11
Chương 2				- GV hướng dẫn SV tự học.	
Chương 3 – Tour Operators - Advantages of package tours - The role of tour operators - Asking a tour operator for information - Proposition of time - Preparing a tour brochure or web page	5	4		- Biết được những thuận lợi của việc đi tour trọn gói. - Hiểu được vai trò của người tổ chức, điều hành tour. - Biết cách hỏi thông tin. - Biết cách chuẩn bị brochure hoặc web để quảng bá.	The "Peace in Burma" tour
Chương 4				- GV hướng dẫn SV tự học.	
Chương 5 – Travel	5	4		- Hiểu được dịch vụ và	- Tự học từ

UC
TRƯỜNG
ĐẠI
BÀ RỊA
VŨNG

Agencies - Services and products offered by travel agencies - The stages of the sales process - Dealing with new customers - Suggestions and advice				sản phẩm của các đại lý du lịch. - Nắm vững các giai đoạn trong quá trình bán sản phẩm. - Biết cách ứng xử với khách hàng mới.	mới -Thực hiện theo yêu cầu của giảng viên
Chương 6 – Transport in Tourism - Types of transport and journeys - Describing transport - Comparing types of transport - Describing timetables	5	4		- Nắm được các loại phương tiện đi lại khi đi du lịch - Biết cách miêu tả và so sánh các loại phương tiện đi lại. - Biết miêu tả lịch trình đi lại.	-Tự học từ mới -Thực hiện theo yêu cầu của giảng viên
Writing bank - Personal statement - Letter of application - Email to client - Email to one of your bosses - Email to a colleague at work - Fax - Messages and memos	5	4		- Nắm được cách viết các thể loại như viết thư cho khách hàng, cho đồng nghiệp, cho quản lý, viết fax, tin nhắn và ghi chú.	-Luyện tập viết thêm ở nhà. -Nghiên cứu các hình thức của các thể loại viết trong ngành du lịch.
Tổng: 45 tiết	25	20			



5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần, trong đó có 5% điểm tự học. (GV đánh giá nội dung hướng dẫn SV tự học)

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần, báo lịch về Viện trước 2 tuần.

Hình thức thi: Trắc nghiệm

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần, tập trung theo lịch thi của trường. Format bài thi do Ngành cung cấp.

Hình thức thi: Trắc nghiệm+Tự luận

6. Tài liệu học tập

6.1. Sách, giáo trình chính:

1. Walker, R. & Harding, K. (2006). *Tourism 1*. Oxford: Oxford University Press

6.2. Sách, tài liệu tham khảo:

2. Harding, K. & Henderson, P. (1994), *High Season – English for the Hotel and Tourist Industry*, Oxford, Oxford University Press

6.3. Các website:

3. <http://www.vhttdl.nguyendu.edu.vn/Home/tai-nguyen/he-thong-thu-vien/273/danh-muc-sach-giao-trinh-du-lich.html>

4. <http://thuvien.qnamuni.edu.vn/tailieuvn/tim-tag/Gi%C3%A1o+tr%C3%ACnh+du+l%E1%BB%8Bch.html>

5. <http://www.quickbeds.com/>

7. Thông tin giảng viên:

Họ và tên GV: Võ Ngọc Toàn

Chức danh, học hàm, học vị: Cử nhân

Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu

Địa chỉ liên hệ: 80 Trương Công Định, phường 3, Thành Phố Vũng Tàu

Điện thoại, email: 0913758100. Email: toanvn@bvu.edu.vn

Lĩnh vực chuyên môn: Ngôn ngữ Anh

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018.

**HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)**

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH KHÁCH SẠN 1

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH KHÁCH SẠN 1**
- Mã học phần: 0101100003
- Số tín chỉ: **3 (3,0,6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: không
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Trong sự phát triển nhanh chóng của ngành Khách sạn thì môn học Tiếng Anh chuyên ngành Khách sạn ngày càng được chú trọng để đưa vào học tập và nghiên cứu. Nhiệm vụ quan trọng của Tiếng Anh Chuyên ngành khách sạn nhằm giới thiệu những kiến thức cơ bản về ngành du lịch nói chung và lĩnh vực khách sạn nói riêng, đồng thời phát triển khả năng ngôn ngữ và kỹ năng xử lý tình huống cho người học, để từ đó ứng dụng vào công tác dịch thuật hoặc các công việc chuyên môn liên quan đến ngành khách sạn.

Học phần này cung cấp cho sinh viên những kiến thức tổng quan về ngành du lịch và lĩnh vực kinh doanh khách sạn được lồng vào các tình huống giao tiếp ứng dụng thực tế nhằm phát triển kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ của sinh viên gồm những vấn đề sau:

- + *Cung cấp các phương tiện vận tải du lịch.*
- + *Các vấn đề liên quan đến thủ tục check-in và check-out khách sạn.*
- + *Nhà hàng và các dịch vụ phục vụ ăn uống.*

- Kiến thức (Knowledge):

- + Sinh viên nắm vững những tri thức cơ bản trong ngành Du lịch, có khả năng hiểu và sử dụng các thuật ngữ, khái niệm trong du lịch, có kỹ năng và ý thức

vận dụng được các cấu trúc tương đối phức tạp vào phiên dịch, biên dịch các tài liệu tiếng Anh chuyên ngành Du lịch. Ngoài ra sinh viên còn được trang bị các kiến thức cơ bản về các quy trình xử lý công việc, các kỹ năng giải quyết những vấn đề phát sinh trong công việc của một công ty du lịch.

+ Sinh viên phải nhớ được những khái niệm và thuật ngữ cơ bản bằng tiếng Anh trong chuyên ngành du lịch;

+ Sinh viên phải biết cách dùng từ đúng ngữ pháp và ngữ nghĩa khi diễn đạt về các lĩnh vực địa lý, kinh tế, văn hóa, chính trị, xã hội.

+ Biết cách viết hoàn chỉnh 1 bài luận và trình bày thuyết phục trước tập thể.

Đồng thời ôn lại những kiến thức căn bản tiếng Anh về các thì (Tenses), mệnh đề (Clauses), câu (Sentences) và các kiến thức tổng quát về từ loại (kinds of words).

- Kỹ năng (Skills):

+ Trau dồi kỹ năng giao tiếp cao cấp gồm nghe, nói, đọc, viết tiếng Anh và xử lý những tình huống thông thường trong thực tiễn liên quan đến những vấn đề đã học.

+ Để hoàn thành tốt học phần, mỗi sinh viên phải có các kỹ năng làm việc nhóm, thuyết trình, thảo luận và giải quyết vấn đề cho bài tập nhóm.

+ Sinh viên phải rèn luyện kỹ năng dịch từ Anh – Việt; Việt – Anh

+ Sinh viên phải rèn luyện kỹ năng đọc - hiểu, kỹ năng nghe – nói; có thể trình bày các chủ đề liên quan đến môn học một cách lưu loát.

+ Có thể giao tiếp với người nước ngoài trong những tình huống nhất định về những kiến thức tổng quát liên quan đến ngành du lịch.

- Thái độ (Behavior):

+ Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập, nghiên cứu. Lên lớp nghe giảng đầy đủ, tự nghiên cứu bài học theo đề cương, tham gia thảo luận và làm bài tập theo yêu cầu của môn học.

+ Có ý thức tìm hiểu, trau dồi và khai thác kiến thức bổ trợ cho môn học qua nhiều kênh thông tin ngoài giáo trình, như: sách tham khảo, các chương trình truyền hình chuyên đề, các trang web và tạp chí có nội dung liên quan...

+ Rèn luyện tính tự chủ, tự tin trong hoạt động nhóm; giúp sinh viên có nhận thức đúng đắn về nghề nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh du lịch.

3. Tóm tắt nội dung học phần (Summaries): {Gồm khoảng 150 từ, mô tả tóm lược các nội dung chính được giảng dạy cho người học}

In the rapid development of the tourism industry, the subjects English for Hotel is increasingly focused to put into learning and research. The important task of the English Tourism is introducing the basic knowledge of the tourism industry, and develop language skills and problem solving skills for student, so that the application to the translation or professional jobs related to tourism.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần:

4.1 Hình thức tổ chức dạy và học (Teaching và Learning Methods):

- + Giáo viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector).
- + Giáo viên đưa ra chủ đề thảo luận nhóm, chủ đề bài tập.
- + Hướng dẫn sinh viên làm bài tập nhóm và thuyết trình.
- + Đọc trước tài liệu giáo trình và tài liệu đọc thêm theo yêu cầu của GV
- + Hoàn thành các bài tập về nhà
- + Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- + Tham dự kì kiểm tra giữa môn và kì thi kết thúc môn học với 5 nội dung: đọc hiểu; dịch Anh – Việt; dịch Việt – Anh; viết; nói.

4.2 Nội dung chi tiết

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Unit 1: Air travel	5,0	2,0		* <i>Discussion:</i> - Announcements and	* <i>Đọc:</i> Tập bài giảng English
1.1. Speaking: Experience of flying.					

1.2. Listening: Airport announcements.				procedures - Checking in - Flight attendants	<i>Terms in Tourism, modul 1, Nguyen Quang Thai, Unit: (1)</i>
1.3. Reading and vocabulary: Airport procedure				* Output task: Describe procedures for boarding.	
Unit 2: Travel by road and rail	5,0	2,0		<i>Discussion:</i> - The best way to travel? - Independent travel overland. - Coach tours - dreams or disaster	* <i>Đọc:</i> <i>Tập bài giảng English Terms in Tourism, modul 1, Nguyen Quang Thai, Unit: (2)</i>
2.1. Speaking: Travel experiences.				* <i>Output task:</i> Write an itinerary for a tour in Ha Noi	
2.2. Reading: A rail journey in America.				* <i>Writing and Speaking:</i> Write an itinerary for a 4-day tour from Ho Chi Minh to Hue. Then, explain your tour itinerary to the whole class.	
2.3. Listening: A weekend break.					
Unit 3: Travel by sea and river	5,0	2,0		<i>Discussion:</i> + Independent travel overland + Coach tours - dream or disaster?	* <i>Đọc:</i> <i>Tập bài giảng English Terms in Tourism, modul 2, Nguyen Quang Thai, Unit: (3)</i>
3.1. Speaking: Type of water holiday.				* <i>Output task:</i> + Passenger information	
3.2. Reading: General Information					

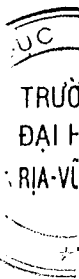
Unit 4: Hotel Check-in and Check out	5,0	2,0		
4.1. Hotel Check-in				<i>* Đọc:</i>
4.1.1. Section 1: + Language focus + Expressions of check-in. + Receptionist + Conversations			<i>* Output task:</i> 1. Staff at the reception making tasks Guest registration 2. Staff at the reception making tasks Guest checkout	<i>Tập bài giảng English Terms in Tourism, modul 1, Nguyen Quang Thai, Unit: (4)</i>
4.1.2. Section 2: Reading and vocabulary: "GUEST REGIST RATION"				
4.2. Hotel Check- out				
4.1.1. Section 1: + Language focus + Dealing with the check-out. + Dealing with the bill payment + Guest check - out procedures				

CVG

4.1.2. Section 2: Reading and vocabulary: "GUEST CHECK- OUT "					
4.3. Practice: Hotel Problems					
4.3.1. Problems in check-in					
4.3.2. Problems during the guest's staying					
4.3.3. Problems in hotel check-out Speaking					
4.3.4. Problems in payment					
Unit 5: Restaurants and Their Services	5,0	2,0			
5.1. Section 1: Language focus				<i>* Output task:</i>	
5.1.1. Describing eating and drinking establishments				+ Looking after guests as they arrive	<i>* Đọc:</i> <i>Tập bài</i> <i>giảng</i> <i>English</i> <i>Terms in</i> <i>Tourism,</i> <i>modul 1,</i> <i>Nguyen</i>
5.1.2. Eating and Drinking Establishments				+ Making guests feel welcome + Taking orders + Describing food + Explaining amenities and services	



5.2. Section 2: Reading and vocabulary				+ Professional experience, and knowledge in your career	<i>Quang Thai, Unit: (5)</i>
5.2.1. Reading topic: "THE SERVICE PROFESSION "					
5.2.2. Hierarchy for a Large Establishment					
5.2.3. Hierarchy for a Medium- Sized Operation					
Unit 6: Explaining Dishes	5,0	2,0			
6.1. Section 1: Language focus				<i>* Output task:</i>	<i>* Đọc:</i>
6.1.1. Describing Foods				+ Structures do you use to describe foods to customers	<i>Tập bài giảng English Terms in Tourism, modul 1, Nguyen Quang Thai, Unit: (6)</i>
6.1.2. Food ingredients and recipes					
6.2. Section 2: Reading and vocabulary					
6.3. Reading and vocabulary Basic principles					



for Organizing a Menu				
Ôn tập	3,0		Complete all of knowledge learned	
Tổng:	45			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

{Yêu cầu và cách thức đánh giá, sự hiện diện trên lớp, mức độ tích cực tham gia các hoạt động trên lớp, các quy định về thời hạn, chất lượng các bài tập, bài kiểm tra, bài tập lớn, tiểu luận}

STT	Hình thức đánh giá	Trọng số
01	- Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập. - Hình thức kiểm tra: bài tập thảo luận, trả lời câu hỏi	20%
02	- Điểm thi giữa học phần: seminar (thuyết trình nhóm)	20%
03	- Điểm thi kết thúc học phần (hình thức thi trắc nghiệm)	60%

6. Tài liệu học tập:

6.1. Sách, giáo trình chính:

[1]. **Harding**, *Going International: English for Tourism - Coursebook*. New York: Oxford, K. (2008).

[2]. **Duckworth**, *Going International: English for Tourism - Workbook*. New York: Oxford, M. (2008).

6.2. Tài liệu tham khảo:

[3]. **Harding, K., & Henderson**, *High Season: English for the Hotel and Tourist Industry*. New York: Oxford, P. (2008);

[4]. **Harding, K., & Henderson**, *High Season: English for the Hotel and Tourist Industry - Workbook*. New York: Oxford, P. (2008);

[5]. **Vu, B. T. T. G.** *English for the Hotel and Tourist Industry*. Hanoi: Khoa học xã hội, 2010;

+ Website: <http://www.yeudulich.org/forumdisplay>

<http://www.vietnamtourism.com>

7. Thông tin giảng viên

- Họ tên: Hồ Lan Ngọc
- Ngày sinh: 02/05/1988
- Học vị: Thạc sỹ
- Các hướng nghiên cứu: Kinh doanh quốc tế, Tiếng anh chuyên ngành
- Email: lanngoc0205@gmail.com
- Điện thoại: 0975945975

Bà Rịa – Vũng Tàu , ngày 15 tháng 12 năm 2018

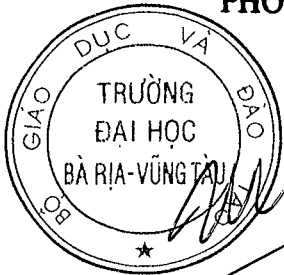
HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Duyệt)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

Ths. Hồ Lan Ngọc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN **TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH KHÁCH SẠN 2**

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH KHÁCH SẠN 2**
- Mã học phần: 0101100004
- Số tín chỉ: **3 (3,0,6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Tiếng Anh chuyên ngành khách sạn 1
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Trong sự phát triển nhanh chóng của ngành Du lịch và khách sạn thì môn học Tiếng Anh chuyên ngành khách sạn ngày càng được chú trọng để đưa vào học tập và nghiên cứu giảng dạy. Nhiệm vụ quan trọng của Tiếng Anh chuyên ngành Khách sạn là giới thiệu những kiến thức cơ bản về ngành du lịch, đồng thời phát triển khả năng ngôn ngữ và kỹ năng xử lý tình huống du lịch cho người học, để từ đó ứng dụng vào công tác dịch thuật hoặc các công việc chuyên môn liên quan đến ngành.

Học phần này cung cấp cho sinh viên những kiến thức tổng quan về ngành lưu trú nói riêng và lĩnh vực du lịch nói chung, được lồng vào các tình huống giao tiếp ứng dụng thực tế nhằm phát triển kỹ năng ngôn ngữ và giao tiếp của sinh viên gồm những vấn đề sau:

- + Cung cấp thông tin du lịch và bảo hiểm.
- + Các vấn đề liên quan đến vé, đặt chỗ trước, đăng ký tour.
- + Công tác hướng dẫn du lịch và xử lý tình huống phát sinh, than phiền của du khách trong quá trình hoạt động du lịch.

- Kiến thức (Knowledge):

- + Sinh viên nắm vững những tri thức cơ bản trong ngành Du lịch, có khả năng hiểu và sử dụng các thuật ngữ, khái niệm trong du lịch, có kỹ năng và ý thức

vận dụng được các cấu trúc tương đối phức tạp vào phiên dịch, biên dịch các tài liệu tiếng Anh chuyên ngành khách sạn. Ngoài ra sinh viên còn được trang bị các kiến thức cơ bản về các quy trình xử lý công việc, các kỹ năng giải quyết những vấn đề phát sinh trong công việc của một công ty du lịch.

+ Sinh viên phải nhớ được những khái niệm và thuật ngữ cơ bản bằng tiếng Anh trong chuyên ngành du lịch;

+ Sinh viên phải biết cách dùng từ đúng ngữ pháp và ngữ nghĩa khi diễn đạt về các lĩnh vực địa lý, kinh tế, văn hóa, chính trị, xã hội.

+ Biết cách viết hoàn chỉnh 1 bài luận và trình bày thuyết phục trước tập thể.

Đồng thời ôn lại những kiến thức căn bản tiếng Anh về các thì (Tenses), mệnh đề (Clauses), câu (Sentences) và các kiến thức tổng quát về từ loại (kinds of words).

- Kỹ năng (Skills):

+ Trau dồi kỹ năng giao tiếp cao cấp gồm nghe, nói, đọc, viết tiếng Anh và xử lý những tình huống thông thường trong thực tiễn liên quan đến những vấn đề đã học.

+ Để hoàn thành tốt học phần, mỗi sinh viên phải có các kỹ năng làm việc nhóm, thuyết trình, thảo luận và giải quyết vấn đề cho bài tập nhóm.

+ Sinh viên phải rèn luyện kỹ năng dịch từ Anh – Việt; Việt – Anh

+ Sinh viên phải rèn luyện kỹ năng đọc - hiểu, kỹ năng nghe – nói; có thể trình bày các chủ đề liên quan đến môn học một cách lưu loát.

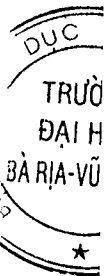
+ Có thể giao tiếp với người nước ngoài trong những tình huống nhất định về những kiến thức tổng quát liên quan đến ngành du lịch.

- Thái độ (Behavior):

+ Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập, nghiên cứu. Lên lớp nghe giảng đầy đủ, tự nghiên cứu bài học theo đề cương, tham gia thảo luận và làm bài tập theo yêu cầu của môn học.

+ Có ý thức tìm hiểu, trau dồi và khai thác kiến thức bổ trợ cho môn học qua nhiều kênh thông tin ngoài giáo trình, như: sách tham khảo, các chương trình truyền hình chuyên đề, các trang web và tạp chí có nội dung liên quan...

+ Rèn luyện tính tự chủ, tự tin trong hoạt động nhóm; giúp sinh viên có nhận thức đúng đắn về nghề nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh du lịch.



3. Tóm tắt nội dung học phần (Summaries): {Gồm khoảng 150 từ, mô tả tóm lược các nội dung chính được giảng dạy cho người học}

In the rapid development of the tourism industry, the subjects English Tourism is increasingly focused to put into learning and research. The important task of the English Tourism is introducing the basic knowledge of the tourism industry, and develop language skills and problem solving skills for student, so that the application to the translation or professional jobs related to tourism.

The main contents is taught to students includes 6 articles:

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần:

4.1 Phương pháp giảng dạy và học tập (Teaching & Learning Methods):

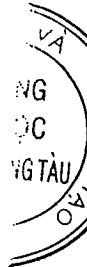
- + Giáo viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector).
- + Giáo viên đưa ra chủ đề thảo luận nhóm, chủ đề bài tập.
- + Hướng dẫn sinh viên làm bài tập nhóm và thuyết trình.

** Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:*

- + Đọc trước tài liệu giáo trình và tài liệu đọc thêm theo yêu cầu của GV
- + Hoàn thành các bài tập về nhà
- + Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- + Tham dự kì kiểm tra giữa môn và kì thi kết thúc môn học với 5 nội dung: đọc hiểu; dịch Anh – Việt; dịch Việt – Anh; viết; nói.

4.2 Nội dung chi tiết

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Unit 1: Tourist information	5,0	2,0		+ Giving holiday information	* Đọc:
1.1. The term in the tourism sector				+ Talking about	<i>Tập bài</i>



1.2. Section 1: Language Focus.				holiday experiences	<i>giảng</i>
1.2.1. Work in pairs. Match the words to the correct pictures + Tourist attractions and facilities + Tourist Activities				+ Writing and responding to letters of inquiry + Write activities for tourists in the Mekong delta.	<i>English Terms in Tourism, modul 2, Nguyen Quang Thai,</i> Unit: (1)
1.2.2. Rewrite some sentences without changing the meaning. + Direct to Indirect questions + Advice and suggestions				+ Give some suggestions - Information for floating markets of the Mekong delta.	
1.3. Section 2: Reading and vocabulary Subject reading: "TOURIST INFORMATION OFFICES"				* Output task: Writing a tourist information leaflet	
<p>* Topics discussed:</p> <p>- Speaking:</p> <p>Choose a tourist destination in Vietnam which you know well. In groups of four or five students, prepare a presentation about tourist attractions and activities in that place.</p> <p>- Questions:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. What does a tourism information office do to promote travel to the destination country? 2. Why is the job of public relations important? 3. What are some of the duties of public relations people? 					

4. How well do employees who work in English-speaking countries have _____ to know English?
5. What are some famous places and activities for tourists in the Mekong Delta?
6. If you want to give some suggestions, what can you say?

Unit 2: Tour Itineraries	5,0	2,0		
2.1. Section 1: Language focus.				<p><i>* Output task:</i></p> <p>Write an itinerary for a tour in the Mekong Delta.</p> <p><i>* Writing and Speaking:</i></p> <p>Write an itinerary for a 4-day tour in the Mekong Delta. Then, explain your tour itinerary to the whole class.</p>
2.1.1. Referring to the future itineraries.				
2.1.2. Work in pairs, one as a travel agent, the other as a tourist"				
- Ask and answer questions about the trip from London to Oxford.				
2.2. Section 2: Reading and vocabulary:				<p><i>* Đọc:</i></p> <p><i>Tập bài giảng English Terms in Tourism, modul 2, Nguyen Quang Thai, Unit: (2)</i></p>
<i>Topic:</i>				
"TOUR ITINERARIES TO THAILAND, CAMCODIA AND LAO".				
2.3. Section 3: Complete the following statements.				
• <i>The simple present can be used for</i>				
• <i>WILL can be used for</i>				
• <i>BE GOING TO can be</i>				



<i>used for</i>				
<p>* Pre-reading questions:</p> <p>1. What means of transport do you like for a short journey? for a long journey? Why?</p> <p>2. What are some of the most popular means of transport available in Can Tho that tourists can use?</p>				
Unit 3: Tour Booking	5,0	2,0		
3.1. Section 1: Language focus				<p>Student A is a travel agent. Student B is a customer. Role-play the following situation</p> <p>After you've finished, change roles and repeat the role plays.</p> <p>* Output task: Arrange for local tours</p> <p>* <i>Đọc:</i> <i>Tập bài giảng English Terms in Tourism, modul 2, Nguyen Quang Thai,</i> Unit: (3)</p>
<p><i>3.1.1. Taking booking</i></p> <p>+ Expressions the travel agent uses when taking the booking.</p>				
<p><i>3.1.2. Asking questions indirectly.</i></p>				
3.2. Section 2: Reading and vocabulary				
<p><i>3.2.1. Reading:</i></p> <p>LOCAL TOURS</p>				
<p><i>3.2.2. Buy a package tour to explore Can Tho City</i></p>				
<p><i>3.1.3. Vocabulary:</i></p> <p>Choose the correct word or phrase to complete each sentence.</p>				
<p>* Pre-reading questions:</p> <p>1. What are the two ways that tourists can arrange for local tours?</p> <p>2. Why do some tourists prefer to make local tour reservations after they arrive</p>				



in destination country?				the	
3. What are some expressions that you can use to take tour booking?					
Unit 4: Tour Commentaries	5,0	2,0			
4.1. Section 1: Language focus				* Output task: Prepare a short commentary for afamous tourist attractions in Vung Tau City. - Working as a tour guide	* <i>Đọc:</i> <i>Tập bài giảng English Terms in Tourism, modul 2, Nguyen Quang Thai, Unit: (4)</i>
4.1.1. <i>Grammar: Guiding language</i> + Indicating position + Superlatives + Passives + Present perfect					
4.1.2. <i>PRACTICE: Reading and translating to Vietnamese.</i> + Information about St Paul's Cathedral in London + Commentaries at three places: Parthenon, Eiffel Tower and St Peter's. + Use the following notes to write into full sentences					
4.1.3. <i>Vocabulary:</i> + Work with a partner and do the following quiz + Choose the correct word or phrase to complete each sentence					

4.2. Section 2: Reading and vocabulary:

Reading: CITY TOURS

*** Question:**

1. Where did you go on your last vacation?
2. How did you go?
3. Who did you go with?
4. What did you see and do?
5. What did you buy as a souvenir?
6. These are some of the most famous tourist attractions in Vung Tau City.

Do you know all of them?

Full sentences about St Paul's Cathedral in London:

1. On/left/beautiful/St Paul's Cathedral.
2. Stood/over 300 years.
3. Designed/Christopher Wren.
4. One/large/dome/world.
5. Said/influenced/design/Capitol building/Washington.
6. Lord Nelson/buried/crypt.

Work in groups and answer the following questions.

1. Why are local tours sometimes called sightseeing tours?
2. Why does Mrs. Miller tell the sightseers to ask her any questions they have about the places they see?
3. How did the driver get the experience to become a tour bus driver?
4. What gives people confidence in a driver?
5. Why do tourists ask a tour guide to take their photographs?

**Unit 5: Taking Customers'
food Orders**

5,0

2,0



5.1. Section 1: Language focus					* Đọc:
5.1.1. Structures Articles: <i>A/AN and THE</i>				+ Taking a food order and describing dishes	<i>Tập bài giảng</i>
5.1.2. Practice + Fill in the blanks with blanks with A/AN or THE. + Fill in the blanks with blanks with A/AN or SOME				+ Courses in a restaurant + Looking after guests as they arrive + Making guests feel welcome	<i>English Terms in Tourism, modul 2, Nguyen Quang Thai,</i>
5.2. Section 2: Reading and vocabulary				- Some golden rules that restaurant staff members need to be aware of in order to provide good service.	Unit: (5)
5.2.1. Reading topic: "LAO OF SERVICE"					
5.2.2. Most critical relationship in all service work + Accessibility + Courtesy + Personal attention + Empathy + Job knowledge + Consistency + Teamwork				* Output task: Design better service delivery systems	
Discuss the following questions with your friends.					
1. How can service organizations use this law of service to design better service delivery systems? 2. Can you think of other rules enhancing good service delivery that are not					

UC
TR
DA
RIA-

mentioned in the text?

3. What other things should service employees avoid?
4. What do customers often expect of good food service?
5. What are some bad habits that can lead to poor service?
6. What is "passing the buck"?
7. What do you say when you want to take orders?
8. What do you say when you want to make a recommendation?

Unit 6: Handling Complaints with Hotel Problems	5,0	2,0		
6.1. Section 1: Language focus				<p>Some things aren't the faults of the hotel</p> <p>However, it is very important to deal with the guest's faults politely and reasonably. No guests are pleased with talking about their faults.</p> <p>* Output task: How to maintain the customer's confidence?</p>
<p><i>6.1.1. Structures</i></p> <p>+ Dealing with problems</p> <p>+ Dealing with requests and complaints</p>				
<p><i>6.1.2. Vocabulary</i></p> <p>+ Explaining regulations with <i>have to</i> and <i>may not</i></p> <p>+ Some mistakes of the guest</p> <p>+ How to say when that is the guest's fault</p> <p>+ What a room maid can do</p> <p>+ Verbs of cleaning and housekeeping</p> <p>+ Expressions of errors</p>				
				<p>* <i>Đọc:</i></p> <p><i>Tập bài giảng English Terms in Tourism, modul 2, Nguyen Quang Thai, Unit: (6)</i></p>

ỒN
HỌ
ƯNG

and damage			
6.2. PRACTICE: Hotel Problems			
6.2.1. Problems in hotel reservations			
6.2.2. Problems in check-in			
6.2.3. Problems during the guest's staying			
6.2.4. Problems in hotel check-out Speaking			
6.2.5. Problems in payment			
Ôn tập	3,0		Complete all of knowledge learned
Tổng:	45		

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

{Yêu cầu và cách thức đánh giá, sự hiện diện trên lớp, mức độ tích cực tham gia các hoạt động trên lớp, các quy định về thời hạn, chất lượng các bài tập, bài kiểm tra, bài tập lớn, tiểu luận}

STT	Hình thức đánh giá	Trọng số
01	- Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập. - Hình thức kiểm tra: bài tập thảo luận, trả lời câu hỏi	20%
02	- Điểm thi giữa học phần: seminar (thuyết trình nhóm)	20%
03	- Điểm thi kết thúc học phần (hình thức thi trắc nghiệm)	60%

6. Tài liệu học tập:

6.1. Sách, giáo trình chính:

[1]. Harding, *Going International: English for Tourism - Coursebook*. New York: Oxford, K. (2008).

[2]. Duckworth, *Going International: English for Tourism - Workbook*. New York: Oxford, M. (2008).

6.2. Tài liệu tham khảo:

[3]. Harding, K., & Henderson, *High Season: English for the Hotel and Tourist Industry*. New York: Oxford, P. (2008);

[4]. Harding, K., & Henderson, *High Season: English for the Hotel and Tourist Industry - Workbook*. New York: Oxford, P. (2008);

[5]. Vu, B. T. T. G. *English for the Hotel and Tourist Industry*. Hanoi: Khoa hoc xa hoi, 2010;

[6]. Leo, J. *Welcome: English for the travel and tourism industry*. New York: Cambridge, 2007;

+ Website: <http://www.yeudulich.org/forumdisplay>

<http://www.vietnamtourism.com>

7. Thông tin giảng viên:

- Họ tên: Hồ Lan Ngọc
- Ngày sinh: 02/05/1988
- Học vị: Thạc sỹ
- Các hướng nghiên cứu: Kinh doanh quốc tế, Tiếng anh chuyên ngành
- Email: lanngoc0205@gmail.com
- Điện thoại: 0975945975

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Hồ Lan Ngọc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN **TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH KHÁCH SẠN 3**

1. Thông tin chung

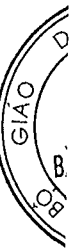
- Tên học phần: **TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH KHÁCH SẠN 3**
- Mã học phần: 0101122325
- Số tín chỉ: **3 (3,0,6)**
- Học phần tiên quyết/học trước: Tiếng anh chuyên ngành khách sạn 2
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức: Môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về tiếng anh chuyên ngành khách sạn để sinh viên có thể nâng cao khả năng của mình và sử dụng lưu loát, thành thạo trong phát triển nghề nghiệp trong tiến trình hội nhập kinh tế thế giới.
- Kỹ năng: Sau khi hoàn thành môn học, sinh viên có thể sử dụng thành thạo các thuật ngữ tiếng anh chuyên ngành khách sạn và nhà hàng trong giao tiếp. Sinh viên được làm quen với các bài tập kiểm tra kiến thức vui nhộn để bạn hiểu rõ hơn mức độ hiểu biết của người học về lĩnh vực chuyên ngành cũng như tiếng anh nhà hàng khách sạn. Các bài luyện nghe thú vị trong mỗi đoạn hội thoại bài học nhằm rèn luyện kỹ năng giao tiếp và tăng cường từ vựng trong mỗi bài học.
- Thái độ: Người học sẽ có cách nhìn và sự quan tâm, hứng thú đặc biệt trong sự phát triển của ngành trong thời gian gần đây ở Việt Nam cũng như trên thế giới. Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập và nghiên cứu. Lên lớp nghe giảng đầy đủ, hoàn thành các bài tập nhóm và bài tập cá nhân được giao.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

Môn học giới thiệu về các chủ đề phản ánh sự phát triển mạnh mẽ trong ngành khách sạn. Với kiến thức chuyên ngành cơ bản để sinh viên có thể tìm hiểu về các dụng cụ, đồ dùng, món ăn, vật dụng không thể thiếu... Sinh viên có thể tìm hiểu những thứ này dưới dạng trực quan bằng các hình ảnh kèm theo từ vựng trong giáo trình. Môn học cũng mang



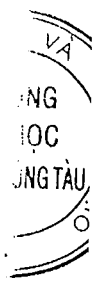
đến cho sinh viên những kỹ năng cơ bản trong lĩnh vực nhà hàng khách sạn: chào đón khách hàng, kéo ghế, bày biện món ăn... Dù là những kỹ năng cơ bản nhưng đều là kiến thức không thể thiếu để tạo nên sự chuyên nghiệp cho mỗi nhân viên. Mỗi một bài học bao gồm trong nó một số lượng lớn bài tập về từ vựng, và các kỹ năng Nghe-Nói-Đọc-Viết.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền đã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Unit 1: Taking phone call	3				
1.1. Listening 1.1.1. Use the clue to complete the dialogue 1.1.2. Vocabulary 1.1.3. Speaking: 1.1.4. Language: Present simple				Hướng dẫn cách gọi và nhận cuộc điện thoại từ khách hàng	
1.2. Practie in the class 1.2.1. Speaking: Basic expression 1.2.2. Reading 1.2.3. Listening: Telephone conservations				Thảo luận	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 6-7 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
Unit 2: Giving information and taking room service	6				
2.1. Restaurant Facilities 2.1.1. Listening and Vocabulary 2.1.2. Reading : Hotel Feliz				Tìm hiểu các vật dụng dùng trong nhà hàng và dịch vụ phòng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 12-13

TRƯỜNG ĐẠI HỌC RIJA-V

2.1.3. Language: Modals				+ Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
2.2. Make question with do/does 2.2.1. Vocabulary 2.2.2. Reading and writing 2.2.3. Speaking 2.2.4. Language: Future form			Cung cấp thông tin cho khách hàng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 14-15 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
2.3. Telephone helplines 2.3.1. Listening: Customer adviser on online restaurant 2.3.2. Reading: In-company telephone training			Hướng dẫn và kiểm tra	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 16-17 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
2.4. Comparing products 2.4.1. Reading 2.4.2. Language: Comparative and superlative adjectives			So sánh chi tiết sản phẩm	- Before going to the class: Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 18-19 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm + Course book [1]: read page 18-19 + Review new words in terms of both their meanings and pronunciations



Unit 3: Taking restaurant booking and serving guests	9				
3.1. discussing about the time 3.1.1. Vocabulary 3.1.2. Reading & speaking 3.1.3. Language: Zero conditional				Thảo luận về cách nhận đặt bàn của khách	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 20-21 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
3.2. Polite explanation 3.2.1. Listening: A new multi-function card 3.2.2. Reading & Vocabulary: The champion youth pre-paid card 3.2.3. Language: First conditional				Chấp nhận và phản đối một cách lịch sự	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 22-23 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
Unit 4: Taking food order, Instruction and serving in the bar	12				
4.1. The basics of food order 4.1.1. Reading & Speaking & Vocabulary: 4.1.2. Listening: Past simple form 4.1.3. Language: Past simple				Cách ghi gọi món của thực khách	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 28-29 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
4.2. products 4.2.1. Speaking: Different types of Islamic bank account 4.2.2. Vocabulary				Thảo luận về các thói quen trong quá khứ	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 30-31 + Xem lại từ



4.2.3. Listening: Differences between Islamic and other food				vựng cả về phần nghĩa và phát âm
4.2.4. Language: used to do				
4.3. Products in the bar 4.3.1. Vocabulary 4.3.2. Reading: Leaflet about corporate products 4.3.3. Listening: Customers' needs 4.3.4. Language: Past continuous			Giải thích các sản phẩm khác nhau trong quán bar	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 32-33 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
4.4. The concepts of giving instruction 4.4.1. Reading: 4.4.2: Language: Modals in the past			Cách đưa ra chỉ dẫn cho khách hàng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 34-35 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
Unit 5: Revision	3		Ôn lại các nội dung quan trọng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Xem trước những nội dung cần hỏi
Unit 6: Desserts and cheese, Talking about wine	9			
6.1. The basics of popular dessert 6.1.1. Reading & Speaking & Vocabulary: 6.1.2. Listening: Past simple form 6.1.3. Language: Past			Làm quen với các loại phô mai cơ bản	



simple					
6.2. Countries in the world 6.2.1. Speaking: Different types of Islamic bank account 6.2.2. Vocabulary 6.2.3. Listening: Differences between Islamic and other food 6.2.4. Language: used to do				Các nước trên thế giới	
6.3. The basics of popular wine 6.3.1. Vocabulary 6.3.2. Reading: Leaflet about corporate products 6.3.3. Listening: Customers' needs 6.3.4. Language: Past continuous					
6.4. The concepts of giving instruction 6.4.1. Reading: 6.4.2: Language: Modals in the past					
Final Revision	3				
Total	45				

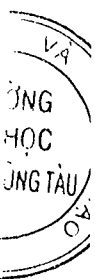
5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

- 5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.
5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi do giảng viên quyết định.
5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi do giảng viên quyết định.

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

1. Marjorie Rosenberg, *English for Hospitality*, Pearson 2012.



6.2. Tài liệu tham khảo

2. Instructor's handouts

6.3. Các website:

www.reuters.com

www.bloomberg.com

7. Thông tin giảng viên:

- Họ tên: Nguyễn Thị Cẩm Vân phó phòng Quản lý khoa học – Hợp tác quốc tế
- Học vị: Thạc sỹ
- Các hướng nghiên cứu: Kinh doanh quốc tế, Tiếng anh chuyên ngành
- Điện thoại: 0975945975
- Hướng nghiên cứu: Dịch vụ - Du lịch, Châu Á học...

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

**HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)**

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Nguyễn Thị Cẩm Vân

GAO

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: Tiếng anh nhà hàng khách sạn 1
- Mã học phần: 0101121794
- Số tín chỉ: 03(3,0,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Toeic 1,2,3
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Kiến thức: Môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về tiếng anh chuyên ngành nhà hàng để sinh viên có thể nâng cao khả năng của mình và sử dụng lưu loát, thành thạo trong phát triển nghề nghiệp trong tiến trình hội nhập kinh tế thế giới.

Kỹ năng:

+ Kỹ năng cứng

Sau khi hoàn thành môn học, sinh viên có thể sử dụng thành thạo các thuật ngữ tiếng anh chuyên ngành nhà hàng với cách truyền tải bằng hình ảnh sinh động, dễ hiểu. Sinh viên được làm quen với các bài tập kiểm tra kiến thức vui nhộn để bạn hiểu rõ hơn mức độ hiểu biết của người học về lĩnh vực chuyên ngành cũng như tiếng anh nhà hàng khách sạn.

+ Kỹ năng mềm

Các bài luyện nghe thú vị trong mỗi đoạn hội thoại bài học nhằm rèn luyện kỹ năng giao tiếp và tăng cường từ vựng trong mỗi bài học.

Thái độ: Người học sẽ có cách nhìn và sự quan tâm, hứng thú đặc biệt trong sự phát triển của ngành hàng trong thời gian gần đây ở Việt Nam cũng như trên thế giới. Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập và nghiên cứu. Lên lớp nghe giảng đầy đủ, hoàn thành các bài tập nhóm và bài tập cá nhân được giao.

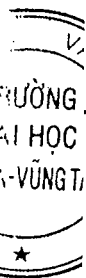
3. Tóm tắt nội dung học phần:

Môn học giới thiệu về các chủ đề phản ánh sự phát triển mạnh mẽ trong ngành nhà hàng. Với kiến thức chuyên ngành cơ bản để sinh viên có thể tìm hiểu về các dụng cụ, đồ dùng, món ăn, vật dụng không thể thiếu... Sinh viên có thể tìm hiểu những thứ này dưới dạng trực quan bằng các hình ảnh kèm theo từ vựng trong giáo trình. Môn học cũng mang đến cho sinh viên những kỹ năng cơ bản trong lĩnh vực nhà hàng khách sạn: chào đón khách hàng, kéo ghế, bày biện món ăn, ... Dù là những kỹ năng cơ bản nhưng đều là kiến thức không thể thiếu để tạo nên sự chuyên nghiệp cho mỗi nhân viên. Mỗi một bài học bao gồm trong nó một số lượng lớn bài tập về từ vựng, và các kỹ năng Nghe-Nói-Đọc-Viết.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Unit 1: Welcoming Guests	3				
1.1. Listening 1.1.1. Use the clue to complete the dialogue 1.1.2. Understanding 1.1.3. Key phrases: 1.1.4. Language: Present simple				Làm quen với việc chào đón khách đến với khách sạn và đã có đặt phòng từ trước.	
1.2. Practie in the class 1.2.1. Speaking: Basic expression 1.2.2. Reading				Thảo luận	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 6-7 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
Unit 2: Welcoming a guest with no reservation	6				
2.1. Conversation 2.1.1. Listening and Vocabulary 2.1.2. Understanding 2.1.3. Key phrases				Vẫn là chào đón khách đến với khách sạn nhưng là khách chưa có đặt phòng trước. Học cách báo giá phòng, tên phòng và loại giường.	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 12-13 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
2.2 Practice 2.2.1. Reading and writing 2.2.3. Speaking 2.2.4. Language: Future form				Cung cấp thông tin cho khách hàng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 14-15 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
2.3. Telephone helplines				Hướng dẫn và kiểm tra	- Chuẩn bị trước khi

2.3.1. Listening: Customer adviser on online restaurant 2.3.2. Reading: In-company telephone training				lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 16-17 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
2.4. Comparing products 2.4.1. Reading 2.4.2. Language: Comparative and superlative adjectives			So sánh chi tiết sản phẩm	- Before going to- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 18-19 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm the class: + Course book [1]: read page 18-19 + Review new words in terms of both their meanings and pronunciations
Unit 3: Difficult guests, Looking after guest 1,2	9			
3.1. Explaining things 3.1.1. Vocabulary 3.1.2. Reading & speaking 3.1.3. Language tip			Xử lý tình huống trong trường hợp khách muốn check in sớm nhưng chưa đến giờ. Hỗ trợ và chăm sóc khách hàng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 20-21 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
3.2. Polite explanation 3.2.1. Listening: A new multi-function card 3.2.2. Reading & Vocabulary: The champion youth pre-paid card 3.2.3. Language: First conditional			Chấp nhận và phản đối một cách lịch sự	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 22-23 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
Unit 4: Reservation inquiries, Reservation changes	6			
4.1. Handling reservation inquiries 4.1.1. Taking reservations 4.1.2. Listening: Past simple form 4.1.3. Language: Past simple			Nhận đặt phòng qua điện thoại và cách nghe điện thoại, thu nhận thông tin từ phía khách hàng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 28-29 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
4.2. products 4.2.1. Speaking 4.2.2. Vocabulary 4.2.3. Listening: The Walk in guest			Thảo luận về các thói quen trong quá khứ	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 30-31 + Xem lại từ vựng cả



4.2.4. Language: used to do					về phần nghĩa và phát âm
4.3. Changing reservation 4.3.1. Vocabulary 4.3.2. Reading: Leaflet about corporate products 4.3.3. Listening: Customers' needs 4.3.4. Language: Past continuous				Thay đổi thông tin đặt phòng của khách qua điện thoại	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 32-33 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
4.4. Cancelling reservations 4.4.1. Reading: 4.4.2. Language: Modals in the past				Xác nhận hủy phòng cho khách bằng email	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 34-35 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
Unit 5: Phone call to reception, Communication problems, At breakfast	9			Ôn lại các nội dung quan trọng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Xem trước những nội dung cần hỏi
Unit 6: housekeeping, Room service	9				
6.1. Briefing new staff 6.1.1. Reading & Speaking & Vocabulary: 6.1.2. Listening 6.1.3. Language				Tìm hiểu các mẫu chuyện thường xuyên xảy ra giữa nhân viên nhà hàng và thực khách	
6.2. Explaining hotel rules 6.2.1. Speaking 6.2.2. Vocabulary 6.2.3. Listening 6.2.4. Language: used to do					
6.3. Answering questions 6.3.1. Vocabulary 6.3.2. Reading: Leaflet about corporate products 6.3.3. Listening: Customers' needs 6.3.4. Language: Past continuous					
6.4. The concepts of giving instruction 6.4.1. Reading: 6.4.2. Language: Modals in the past					
Final Revision	3				
Total	45				

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Trắc nghiệm

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc

1. Marjorie Rosenberg, *Hotel and Hospitality English*, Pearson 2012.

6.2. Tài liệu tham khảo

www.reuters.com

www.bloomberg.com

7. Thông tin về giảng viên

- Họ tên: Hồ Lan Ngọc

- Ngày sinh: 02/05/1988

- Học vị: Thạc sĩ

- Các hướng nghiên cứu: Kinh doanh quốc tế, Tiếng anh chuyên ngành

- Email: lanngoc0205@gmail.com

- Điện thoại: 0975945975

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



* TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Hồ Lan Ngọc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: Tiếng anh nhà hàng khách sạn 2
- Mã học phần: 0101121795
- Số tín chỉ: 03(3,0,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Tiếng anh nhà hàng khách sạn 1
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Kiến thức: Môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về tiếng anh chuyên ngành nhà hàng để sinh viên có thể nâng cao khả năng của mình và sử dụng lưu loát, thành thạo trong phát triển nghề nghiệp trong tiến trình hội nhập kinh tế thế giới.

Kỹ năng:

+ Kỹ năng cứng

Sau khi hoàn thành môn học, sinh viên có thể sử dụng thành thạo các thuật ngữ tiếng anh chuyên ngành nhà hàng với cách truyền tải bằng hình ảnh sinh động, dễ hiểu. Sinh viên được làm quen với các bài tập kiểm tra kiến thức vui nhộn để bạn hiểu rõ hơn mức độ hiểu biết của người học về lĩnh vực chuyên ngành cũng như tiếng anh nhà hàng khách sạn.

+ Kỹ năng mềm

Các bài luyện nghe thú vị trong mỗi đoạn hội thoại bài học nhằm rèn luyện kỹ năng giao tiếp và tăng cường từ vựng trong mỗi bài học.

Thái độ: Người học sẽ có cách nhìn và sự quan tâm, hứng thú đặc biệt trong sự phát triển của ngành trong thời gian gần đây ở Việt Nam cũng như trên thế giới. Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập và nghiên cứu. Lên lớp nghe giảng đầy đủ, hoàn thành các bài tập nhóm và bài tập cá nhân được giao.

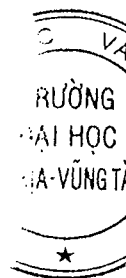
3. Tóm tắt nội dung học phần:



Môn học giới thiệu về các chủ đề phản ánh sự phát triển mạnh mẽ trong ngành nhà hàng, khách sạn. Với kiến thức chuyên ngành cơ bản để sinh viên có thể tìm hiểu về các dụng cụ, đồ dùng, món ăn, vật dụng không thể thiếu... Sinh viên có thể tìm hiểu những thứ này dưới dạng trực quan bằng các hình ảnh kèm theo từ vựng trong giáo trình. Môn học cũng mang đến cho sinh viên những kỹ năng cơ bản trong lĩnh vực nhà hàng khách sạn: chào đón khách hàng, kéo ghế, bày biện món ăn, ... Dù là những kỹ năng cơ bản nhưng đều là kiến thức không thể thiếu để tạo nên sự chuyên nghiệp cho mỗi nhân viên. Mỗi một bài học bao gồm trong nó một số lượng lớn bài tập về từ vựng, và các kỹ năng Nghe-Nói-Đọc-Viết

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

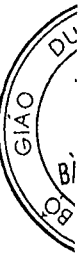
Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	nghiệm, thực hành, điền đã		
Unit 1: Looking around a restaurant	3				
1.1. Listening 1.1.1. Use the clue to complete the dialoge 1.1.2. Vocabulary 1.1.3. Speaking: 1.1.4. Language: Present simple				Làm quen với các kiểu nhà hàng các nước, cách gọi tên bàn, cách set up bàn cho khách	
1.2. Practie in the class 1.2.1. Speaking: Basic expression 1.2.2. Reading 1.2.3. Listening: Learning the ropes				Thảo luận	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 6-7 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm



Unit 2: Restaurant Staff	6				
2.1. Restaurant Jobs 2.1.1. Listening and Vocabulary 2.1.2. Reading : Hotel Feliz 2.1.3. Language: So/ Such				Tìm hiểu về các nghề trong nhà hàng, giới thiệu về chức vụ và nhiệm vụ	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 12-13 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
2.2. Make question with do/does 2.2.1. Vocabulary 2.2.2. Reading and writing 2.2.3. Speaking 2.2.4. Language: Future form				Cung cấp thông tin cho khách hàng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 14-15 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
2.3. Telephone helplines 2.3.1. Listening: Customer adviser on online restaurant 2.3.2. Reading: In-company telephone training				Hướng dẫn và kiểm tra	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 16-17 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
2.4. Comparing products 2.4.1. Reading 2.4.2. Language: Comparative and superative adjectives				So sánh chi tiết sản phẩm	- Before going to- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 18-19 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm



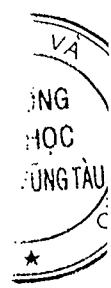
				the class: + Course book [1]: read page 18-19 + Review new words in terms of both their meanings and pronunciations
Unit 3: Calling a restaurant	9			
3.1. discussing about the time 3.1.1. Vocabulary 3.1.2. Reading & speaking 3.1.3. Language: Zero conditional			Thảo luận về cách đặt bàn qua điện thoại, xử lý các yêu cầu đặc biệt, giới thiệu các nhà hàng khác	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 20-21 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
3.2. Polite explanation 3.2.1. Listening: A new multi-function card 3.2.2. Reading & Vocabulary: The champion youth pre-paid card 3.2.3. Language: First conditional			Chấp nhận và phản đối một cách lịch sự	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 22-23 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
Unit 4: Welcoming and seating guests	12			
4.1. The basics of food order 4.1.1. Reading & Speaking			Nhận khách đã đặt bàn trước Xử lý tình huống khi	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]:



<p>& Vocabulary:</p> <p>4.1.2. Listening: Past simple form</p> <p>4.1.3. Language: Past simple</p>			<p>khách chưa đặt bàn trước</p> <p>Chào đón khách Vip và khách hàng thường xuyên</p>	<p>trang 28-29</p> <p>+ Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm</p>
<p>4.2. products</p> <p>4.2.1. Speaking</p> <p>4.2.2. Vocabulary</p> <p>4.2.3. Listening: The Walk in guest</p> <p>4.2.4. Language: used to do</p>			<p>Thảo luận về các thói quen trong quá khứ</p>	<p>- Chuẩn bị trước khi lên lớp:</p> <p>+ Đọc sách [1]: trang 30-31</p> <p>+ Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm</p>
<p>4.3. Products in the bar</p> <p>4.3.1. Vocabulary</p> <p>4.3.2. Reading: Leaflet about corporate products</p> <p>4.3.3. Listening: Customers' needs</p> <p>4.3.4. Language: Past continuous</p>			<p>Giải thích các sản phẩm khác nhau trong quán bar</p>	<p>- Chuẩn bị trước khi lên lớp:</p> <p>+ Đọc sách [1]: trang 32-33</p> <p>+ Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm</p>
<p>4.4. The concepts of giving instruction</p> <p>4.4.1. Reading:</p> <p>4.4.2: Language: Modals in the past</p>			<p>Cách đưa ra chỉ dẫn cho khách hàng</p>	<p>- Chuẩn bị trước khi lên lớp:</p> <p>+ Đọc sách [1]: trang 34-35</p> <p>+ Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm</p>
<p>Unit 5: Revision</p>	<p>3</p>		<p>Ôn lại các nội dung quan trọng</p>	<p>- Chuẩn bị trước khi lên lớp:</p> <p>+ Xem trước những nội dung</p>

RU
ĐẠI
HIA

					cần hỏi
Unit 6: Small talk	9				
6.1. The basics of popular dessert 6.1.1. Reading & Speaking & Vocabulary: 6.1.2. Listening 6.1.3. Language				Tìm hiểu các mẫu chuyện thường xuyên xảy ra giữa nhân viên nhà hàng và thực khách	
6.2. Let's make the small talk 6.2.1. Speaking 6.2.2. Vocabulary 6.2.3. Listening 6.2.4. Language: used to do					
6.3. The basics of popular wine 6.3.1. Vocabulary 6.3.2. Reading: Leaflet about corporate products 6.3.3. Listening: Customers' needs 6.3.4. Language: Past continuous					
6.4. The concepts of giving instruction 6.4.1. Reading: 6.4.2: Language: Modals in the past					
Final Revision	3				
Total	45				



5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Thực hành

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

1. Restaurant English, a hands- on course for restaurant professionals

6.2. Tài liệu tham khảo

www.reuters.com

www.bloomberg.com

7. Thông tin về giảng viên

- Họ tên: Hồ Lan Ngọc

- Ngày sinh: 02/05/1988

- Học vị: Thạc sỹ

- Các hướng nghiên cứu: Kinh doanh quốc tế, Tiếng anh chuyên ngành

- Email: lanngoc0205@gmail.com

- Điện thoại: 0975945975

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Hồ Lan Ngọc



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: Tiếng anh nhà hàng khách sạn 3
- Mã học phần: 0101122325
- Số tín chỉ: 03(3,0,6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Tiếng anh nhà hàng 1,2
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Kiến thức: Môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về tiếng anh chuyên ngành nhà hàng để sinh viên có thể nâng cao khả năng của mình và sử dụng lưu loát, thành thạo trong phát triển nghề nghiệp trong tiến trình hội nhập kinh tế thế giới.

Kỹ năng:

+ Kỹ năng cứng

Sau khi hoàn thành môn học, sinh viên có thể sử dụng thành thạo các thuật ngữ tiếng anh chuyên ngành nhà hàng với cách truyền tải bằng hình ảnh sinh động, dễ hiểu. Sinh viên được làm quen với các bài tập kiểm tra kiến thức vui nhộn để bạn hiểu rõ hơn mức độ hiểu biết của người học về lĩnh vực chuyên ngành cũng như tiếng anh nhà hàng khách sạn.

+ Kỹ năng mềm

Các bài luyện nghe thú vị trong mỗi đoạn hội thoại bài học nhằm rèn luyện kỹ năng giao tiếp và tăng cường từ vựng trong mỗi bài học.

Thái độ: Người học sẽ có cách nhìn và sự quan tâm, hứng thú đặc biệt trong sự phát triển của ngân hàng trong thời gian gần đây ở Việt Nam cũng như trên thế giới. Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập và nghiên cứu. Lên lớp nghe giảng đầy đủ, hoàn thành các bài tập nhóm và bài tập cá nhân được giao.

3. Tóm tắt nội dung học phần:

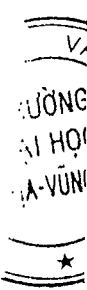
Môn học giới thiệu về các chủ đề phản ánh sự phát triển mạnh mẽ trong ngành nhà hàng. Với kiến thức chuyên ngành cơ bản để sinh viên có thể tìm hiểu về các dụng cụ, đồ dùng, món ăn, vật dụng không thể thiếu... Sinh viên có thể tìm hiểu những thứ này dưới dạng trực

quan bằng các hình ảnh kèm theo từ vựng trong giáo trình. Môn học cũng mang đến cho sinh viên những kỹ năng cơ bản trong lĩnh vực nhà hàng khách sạn: chào đón khách hàng, kéo ghế, bày biện món ăn, ... Dù là những kỹ năng cơ bản nhưng đều là kiến thức không thể thiếu để tạo nên sự chuyên nghiệp cho mỗi nhân viên. Mỗi một bài học bao gồm trong nó một số lượng lớn bài tập về từ vựng, và các kỹ năng Nghe-Nói-Đọc-Viết.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp			
	Lý thuyết	Thí nghiệm, thảo luận, hành, điền đã		
Unit 1: Western breakfast	3			
1.1. Listening 1.1.1. Use the clue to complete the dialoge 1.1.2. Vocabulary 1.1.3. Speaking:			Giới thiệu về bữa sáng phương Tây, so sánh sự khác biệt so với bữa sáng nước mình	
1.2. Practie in the class 1.2.1. Speaking: Basic expression 1.2.2. Reading 1.2.3. Listening: What would you say if..			Thảo luận	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 1-7 + Xem lại từ vựng cả về phân nghĩa và phát âm
Unit 2: Breakfast buffet+ a breakfast dialog	6			
2.1. Introducing menu 2.1.1. Listening and Vocabulary 2.1.2. Reading 2.1.3. Language			Tim hiểu khái niệm buffet. Các câu chuyện thường nói trong bữa sáng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 7-11 + Xem lại từ vựng cả về phân nghĩa và phát âm
2.2. Make question with do/does 2.2.1. Vocabulary 2.2.2. Reading and writing 2.2.3. Speaking			Giới thiệu món ăn	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 80-83

2.2.4. Language					+ Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
2.3. What would you like for breakfast 2.3.1. Listening: Customer adviser on online restaurant 2.3.2. Reading:				Giới thiệu món ăn	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 12-16 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
2.4. Comparing products 2.4.1. Reading 2.4.2. Language: Comparative and superlative adjectives				So sánh chi tiết sản phẩm	- Before going to- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 18-19 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm the class: + Course book [1]: read page 18-19 + Review new words in terms of both their meanings and pronunciations
Unit 3: Chinese meal	9				
3.1. How is everything? 3.1.1. Vocabulary 3.1.2. Reading & speaking 3.1.3. Language: Zero conditional				Phục vụ món ăn	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 20-21 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
3.2. Polite explanation 3.2.1. Listening: A new multi-function card 3.2.2. Reading & Vocabulary: 3.2.3. Language: First conditional				Tìm hiểu các món ăn truyền thống của Trung quốc	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 32-36 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát


 HUE UNIVERSITY OF EDUCATION
 HUE UNIVERSITY OF EDUCATION
 HUE UNIVERSITY OF EDUCATION

				âm
Unit 4: Cocktails+Beer+Whiskey+Aperitif	15			
4.1. Non-alcoholic Cocktail recipe + Beer styles 4.1.1. Reading & Speaking & Vocabulary: 4.1.2. Listening: Past perfect tense 4.1.3. Language			Phản ánh liên quan đến thức ăn, đồ dùng và dịch vụ	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 102-106 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
4.2. Cocktail accessories 4.2.1. Speakin 4.2.2. Vocabulary 4.2.3. Listening 4.2.4. Language: used to do			Thảo luận về các dụng cụ pha cocktail	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 34-35 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
4.3. Cocktail glasses+Beer menu + Beer brands 4.3.1. Vocabulary 4.3.2. Reading: Leaflet about corporate products 4.3.3. Listening: Customers' needs 4.3.4. Language: Past continuous			Cách chuẩn bị và các loại cocktail và beer	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Đọc sách [1]: trang 37-70 + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
4.4. The concepts of giving instruction 4.4.1. Reading: 4.4.2: Language: Modals in the past			Cách đưa ra chỉ dẫn cho khách hàng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Xem lại từ vựng cả về phần nghĩa và phát âm
Unit 5: Revision	9		Ôn lại các nội dung quan trọng	- Chuẩn bị trước khi lên lớp: + Xem trước những nội dung cần hỏi
Final Revision	3			
Total	45			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

- 5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.
5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thực hành
5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Thực hành

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

1. English for hotels and restaurants, Rbert Majure, Jess Martin

6.2. Tài liệu tham khảo

www.reuters.com

www.bloomberg.com

7. Thông tin về giảng viên

- Họ tên: Hồ Lan Ngọc
- Ngày sinh: 02/05/1988
- Học vị: Thạc sỹ
- Các hướng nghiên cứu: Kinh doanh quốc tế, Tiếng anh chuyên ngành
- Email: lanngoc0205@gmail.com
- Điện thoại: 0975945975

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(DUYỆT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Phùng Đức Vinh

ThS. Hồ Lan Ngọc

TS. Vũ Văn Đông



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: **TIN HỌC ỨNG DỤNG TRONG NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN**
- Mã học phần: 0101122611
- Số tín chỉ: **2 (2,0,4)**
- Học phần tiên quyết/học trước:
- Các yêu cầu đối với học phần:

2. Chuẩn đầu ra của học phần

2.1. Kiến thức: giúp sinh viên đạt những yêu cầu:

- Phân biệt được việc thực hiện quy trình nghiệp vụ thủ công và trên phần mềm máy tính.
- Trình bày được các thành phần của hệ thống thông tin khách sạn.

2.2. Kỹ năng: rèn luyện cho sinh viên:

- Kỹ năng quản lý người dung trong hệ thống thông tin khách sạn.
- Thực hiện các ứng dụng phần mềm quản lý khách sạn trong nghiệp vụ phát sinh trong nhà hàng – khách sạn như: đặt buồng, check-in, check-out, sử dụng dịch vụ, thanh toán, thống kê và báo cáo...

2.3. Thái độ:

- Rèn luyện cho sinh viên tinh thần tự chủ về vai trò, trách nhiệm, cũng như thái độ và tác phong làm việc chuyên nghiệp, thói quen sử dụng máy tính trong nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

3. Tóm tắt nội dung học phần

Cung cấp cho sinh viên những kiến thức chung về việc sử dụng lưu trữ và xử lý dữ liệu trên máy tính, làm quen nhanh chóng với phần mềm sử dụng trong nhà hàng, khách sạn.

4. Nội dung chi tiết và kế hoạch giảng dạy của học phần



4.1 Hình thức – Phương pháp tổ chức dạy và học

* Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- + Thực hiện đầy đủ các bài tập thực hành.
- + Tham dự kiểm tra giữa học kỳ và dự thi kết thúc học phần.
- + Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

* Phương pháp giảng dạy:

- + Giảng viên giảng lý thuyết trên lớp với laptop và máy chiếu (projector).
- + Giảng viên hướng dẫn sinh viên thực hành sử dụng lưu trữ và xử lý dữ liệu trên máy tính.

4.2 Nội dung chi tiết

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
Chương 1: Công nghệ thông tin trong Du lịch – Khách sạn	3		Giúp sinh viên hiểu được hệ thống tin trong khách sạn và kiến trúc, tổ chức hoạt động trong khách sạn	Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 1
1.1. Hệ thống tin trong khách sạn				
1.2. Kiến trúc và tổ chức hoạt động trong khách sạn				
1.3. Giới thiệu phần mềm quản lý khách sạn KT - Hotel				

Chương 2: Nhận đặt phòng khách	3			- Giúp sinh viên hiểu rõ các quy đặt phòng khách lẻ, khách đoàn.	Nghiên cứu tài liệu [1], [2] chương 2
2.1. Quy trình đặt phòng khách lẻ					
2.2. Quy trình đặt phòng khách đoàn					
Chương 3: Chỉnh sửa đặt phòng	3			- Giúp sinh viên có thể tìm kiếm, chỉnh sửa thông tin đặt phòng.	Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 3
3.1. Tìm kiếm đặt phòng					
3.2. Sửa thông tin đặt phòng					
3.3. Các báo cáo liên quan tới đặt phòng					
Chương 4: Check -in khách	6			- Giúp sinh viên có thể check in khách lẻ, khách đoàn.	Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3], chương 4.
4.1. Check in khách lẻ					
4.2. Check in khách đoàn					
4.3. Các báo cáo liên quan tới check in					
Chương 5: Thay đổi thông tin khách đang lưu trú tại khách sạn và báo cáo	3			- Giúp sinh viên tìm kiếm và sửa đổi thông tin khách đang lưu trú trong khách sạn.	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3] chương 5.
5.1. Tìm kiếm thông tin khách đang lưu trú trong khách sạn.					
5.2. Sửa đổi thông tin					

khách đang lưu trú trong khách sạn.					
5.3. Các báo cáo có liên quan					
Chương 6: Cung cấp các dịch vụ tại khách sạn	9			Giúp sinh viên nắm được các dịch vụ tại khách sạn	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3], [4], [5], [6] chương 6.
6.1. Các dịch vụ tại Front Office					
6.2. Các báo cáo dịch vụ tại FO					
6.3. Dịch vụ tại House Keeping					
6.4. Các báo cáo của dịch vụ tại House Keeping					
6.5. Dịch vụ tại Restaurant					
6.6. Các báo cáo liên quan đến đặt tiệc					
Chương 7: Check - out	3			Giúp sinh viên tách hóa đơn, chuyển chi phí, check out khách lẻ, khách đoàn.	- Nghiên cứu tài liệu [1], [2], [3], [4] chương 7.
7.1. Tách hóa đơn					
7.2. Chuyển chi phí					
7.3. Check out khách lẻ					
7.4. Check out khách đoàn					
Tổng	30				

V
 NG
 HC
 NGTA

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thực hành

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Thực hành

6. Tài liệu học tập

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Ahmed Ismail (2002), *Font office operations and management*, Thomson Learning, Delmar

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Công ty Anh Minh- Hà Nội, *Sổ tay hướng dẫn dụng phần mềm quản lý khách sạn Smile – FO*.

7. Thông tin về giảng viên:

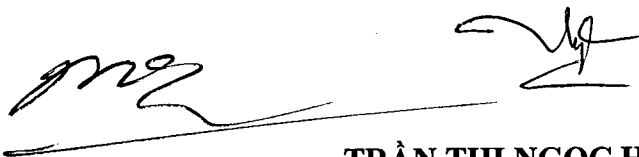
Họ và tên GV: Trần Thị Ngọc Huỳnh

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Đơn vị công tác: Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu
- Địa chỉ liên hệ: Số 01, Trương Văn Bang, phường 7, Tp. Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0906626526 – huynh.mar@gmail.com
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị du lịch – nhà hàng – khách sạn.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TRẦN THỊ NGỌC HUỖNH

TS. Phùng Đức Vinh

TS. Vũ Văn Đông



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: TỔ CHỨC SỰ KIỆN
- Mã học phần: 0101122618
- Số tín chỉ: 3 (3.0.6)
- Học phần tiên quyết/học trước: Marketing du lịch
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

+Kiến thức:

Sinh viên hiểu biết những kiến thức nền tảng của tổ chức sự kiện trong khách sạn. Nắm vững các khái niệm về sự kiện. Kiến thức và kỹ năng cụ thể của việc quản trị sự kiện. Hiểu và phân biệt rõ ràng các loại hình kinh doanh sự kiện.

+Kỹ năng:

Biết tìm ý tưởng, phát triển ý tưởng và xây dựng kịch bản cho sự kiện. Hiểu và biết vận hành 6 bước khi tổ chức sự kiện. Quản lý kế hoạch kinh doanh và tiếp thị cho sự kiện.

+Thái độ:

Ý thức thành công hơn trong tổ chức, kinh doanh sự kiện. Ý thức và trách nhiệm phục vụ cho nhiều tình huống khác trong kinh doanh khách sạn, thuyết phục người khác làm theo điều mình mong muốn, thuyết phục nhà tuyển dụng, các nhà tài trợ cho những dự án sự kiện đang đeo đuổi.



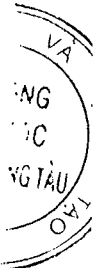
3. Tóm tắt nội dung học phần:

Học phần cung cấp những kiến thức và kỹ năng cơ bản trong tổ chức hội nghị, sự kiện. Học phần bao gồm 5 chương và phần thực hành thực tế (30 tiết lý thuyết và 20-25 giờ thực hành) với các nội dung lý thuyết cơ bản sau: Những khái niệm cơ bản về sự kiện; Quy trình tổ chức một sự kiện; Tìm ý tưởng và xây dựng kịch bản cho sự kiện; Marketing sự kiện; Rèn luyện tinh thần và thái độ đúng khi tổ chức kinh doanh sự kiện; Các chương được kết cấu gồm: mục tiêu, nội dung, câu hỏi thảo luận. Phần thực hành thực tế sinh viên sẽ tự đứng ra tổ chức 1 sự kiện bất kỳ dưới sự định hướng và hướng dẫn của giảng viên giảng dạy.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

4.1. Học phần lý thuyết hoặc lý thuyết kết hợp với thực hành:

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp				
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
Chương 1. Những khái niệm cơ bản về sự kiện	6			Hiểu khái niệm cơ bản của hội nghị sự kiện.	Nghiên cứu trước: Tài liệu chương 1. [1]
1.1. Các khái niệm về sự kiện					
1.2. Khái niệm “tổ chức sự kiện”					



1.3. Mục tiêu của việc tổ chức sự kiện					
1.4. Bùng nổ sự kiện ở Việt Nam					
1.5. Thảo luận					Chuẩn bị ví dụ
Chương 2. Quy trình tổ chức một sự kiện	6			Hiểu và biết vận hành 6 bước khi tổ chức sự kiện.	Nghiên cứu trước: Tài liệu chương 2. [1]
2.1. Thành lập nhóm tổ chức sự kiện.					
2.2. Thiết kế sự kiện.					
2.3. Lập đề án tổ chức sự kiện.					
2.4. Lên kế hoạch chi tiết.					
2.5. Tiến hành tổ chức.					
2.6. Đánh giá					
2.7. Thảo luận					Trao đổi và thảo luận trong lớp
Chương 3. Tìm ý tưởng và xây dựng kịch	6			Biết tìm ý tưởng, phát triển ý tưởng và xây dựng kịch bản cho sự	Nghiên cứu trước: Tài liệu chương 3. [1]

bản cho sự kiện				kiện.	
3.1. Tìm ý tưởng					
3.2. Phát triển ý tưởng sự kiện					
3.3. Phương pháp xây dựng kịch bản sự kiện					
3.4. Thảo luận					Trao đổi và thảo luận trong lớp
Chương 4. Marketing sự kiện	6			Biết tổ chức và marketing cho sự kiện	Nghiên cứu trước: Tài liệu chương 4. [1]
4.1. Nghiên cứu thị trường và chọn mô hình sự kiện phù hợp					
4.2. Lập kế hoạch và tuyển chọn chương trình P.R cho sự kiện					
4.3. Kỹ thuật tiếp thị sự kiện hiệu quả theo định hướng khách hàng					
4.4. Các công cụ truyền thông hỗ					



trợ cho marketing lễ hội - sự kiện.					
4.5. Thảo luận					
Chương 5. Rèn luyện thái độ đúng trong nghề tổ chức sự kiện	6			Hiểu phương pháp rèn luyện tinh thần và thái độ đúng	
5.1. Bản chất của thái độ đúng					
5.2. Rèn luyện tinh thần và thái độ đúng					
5.3. Thảo luận					
6. Tổ chức 1 sự kiện cụ thể			15		Sinh viên thực hành tổ chức 1 sự kiện cụ thể dưới sự định hướng của giảng viên giảng dạy (gala, từ thiện, ca nhạc, thời trang...)
Tổng		45			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: thực hành thực tế

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: thực hành thực tế

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Nguyễn Thị Mỹ Thanh-Sử Ngọc Diệp (2015), *Giáo trình quản trị tổ chức sự kiện và lễ hội*, NXB. Lao Động Xã Hội.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Luru Văn Nghiêm (2012), *Tổ chức sự kiện*, NXB ĐH Kinh tế Quốc dân

7. Thông tin về giảng viên

- Họ và tên: Phạm Thu Huyền
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Hướng nghiên cứu chính: quản trị kinh doanh
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0987697229- Email: phamhuyen188@gmail.com

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018.

HIỆU TRƯỞNG


(DUYỆT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



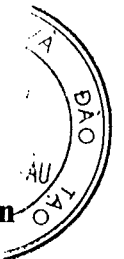
TS. Vũ Văn Đông

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH


TS. Phùng Đức Vinh

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN


ThS. Phạm Thu Huyền



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: Ứng dụng GIS trong quản lý du lịch
- Mã học phần: 0101121963
- Số tín chỉ: 2(1,1,4)
- Học phần học trước: Không
- Các yêu cầu đối với học phần : Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- Kiến thức:
 - + Hiểu được khái niệm và các thành phần của một hệ thống thông tin địa lý
 - + Hiểu được các khái niệm bản đồ, tỷ lệ bản đồ và lưới chiếu bản đồ. Có thể phân tích và đọc được các loại bản đồ cụ thể
 - + Phân biệt được mô hình dữ liệu raster và vector trong GIS. Hiểu được các chức năng phân tích không gian của GIS, nắm được hệ thống phần mềm và phần cứng của GIS
 - + Sử dụng thành thạo phần mềm Arcview
 - + Đánh giá được ứng dụng của GIS trong lĩnh vực du lịch hiện nay
- Kỹ năng: Rèn luyện kỹ năng làm việc theo nhóm, đọc bản đồ, trình bày và in bản đồ, phân tích và tổng hợp tài liệu
- Thái độ: Nhận thức được vai trò của công nghệ thông tin nói chung cũng như của công nghệ GIS nói riêng đối với hoạt động du lịch của Việt Nam hiện nay

3. Tóm tắt nội dung học phần: Hiện nay công nghệ thông tin nói chung và hệ thống thông tin địa lý (GIS) nói riêng đang được ứng dụng một cách có hiệu quả trong nhiều ngành và lĩnh vực khác nhau, nhất là trong quản lý và quy hoạch sử dụng, khai thác các nguồn tài nguyên một cách hợp lý và bền vững. Học phần cung cấp cho người học những kiến thức căn bản nhất về công nghệ GIS, về những mô hình ứng dụng của GIS trong lĩnh vực du lịch hiện nay. Ngoài ra, học phần cũng giúp sinh viên tiếp cận với một số phần mềm GIS được sử dụng nhiều trong lĩnh vực du lịch hiện nay. Sau khi học xong, sinh viên có thể áp dụng công nghệ GIS vào việc: Xây dựng cơ sở dữ liệu cho việc khai thác thông tin phục vụ phát triển và quảng bá tiếp thị về du lịch; Quy hoạch không gian lãnh thổ du lịch...

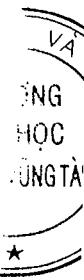
4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			

Chương 1: Một số vấn đề cơ bản về GIS	3				- Nghiên cứu trước tài liệu [1] và [2] – phần 2 - Thảo luận
1.1. Tìm hiểu một số khái niệm liên quan				- Nắm vững được lịch sử phát triển của GIS - Hiểu được bản chất của GIS và một số hướng ứng dụng của GIS hiện nay	
1.2. Khái niệm về GIS					
1.3. Lịch sử phát triển của GIS					
1.4. Ứng dụng của GIS					
Chương 2: Tổng quan về bản đồ	3			-Hiểu và phân tích được các đặc điểm cơ bản của bản đồ - Hình thành kỹ năng đọc bản đồ	- Nghiên cứu trước tài liệu [1] và [2] – phần 1 - Thảo luận
2.1. Các khái niệm cơ bản					
2.1.1. Định nghĩa bản đồ					
2.1.2. Đặc điểm cơ bản của bản đồ					
2.1.3. Phân loại bản đồ					
2.2. Elipsoid					
2.2.1. Khái niệm					
2.2.2. Tọa độ địa lý					
2.3. Tỷ lệ và lưới chiếu bản đồ					
2.3.1. Khái niệm					
2.3.2. Phân loại lưới chiếu					
Chương 3. Mô hình cấu trúc dữ liệu của GIS	3			- Hiểu được mô hình cấu trúc dữ liệu của GIS - Phân biệt được hai dạng dữ liệu thuộc tính và dữ liệu không gian - Hiểu được chức năng phân tích của GIS - Phân biệt được phần mềm và phần cứng của GIS	- Nghiên cứu trước tài liệu [1] và [4] – chương 2

UC
 TRU
 ĐAI
 HÀ RI-
 19

3.1. Mô hình cấu trúc dữ liệu vector GIS					
3.2. Mô hình cấu trúc dữ liệu Raster GIS					
3.3. Dữ liệu thuộc tính					
3.4. Dữ liệu không gian					
3.5. Chức năng phân tích trong gis					
3.6. Tổ chức dữ liệu cho phân tích					
3.7. Xử lý thông tin trong gis					
3.8. Phần cứng và phần mềm cho gis					
Chương 4. Phần mềm Arcview	3	10		- Sử dụng được phần mềm Arcview	- Nghiên cứu trước tài liệu [1] và [3] – phần 1 - Thực hành phần mềm Arcview
4.1. Giới thiệu khái quát về phần mềm Arcview					
4.2. Thực hành một số chức năng của phần mềm Arcview					
Chương 5. Ứng dụng hệ thống thông tin địa lý GIS trong du lịch	3	5		- Đánh giá được ứng dụng của GIS trong lĩnh vực du lịch hiện nay - Vận dụng được chức năng phân tích mạng lưới trong môi trường GIS của phần mềm Arcview trong quản lý du lịch	- Nghiên cứu tài liệu trước tài liệu [1] và [3] – phần 1 - Thực hành trên lớp
5.1. Chức năng nối tiếp và phân tích mạng					
5.2. Phân tích mạng lưới trong môi trường GIS của phần mềm Arc view 3.2.					
Tổng	15	15			



5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thực hành

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Báo cáo

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Đặng Liên. *Tài liệu giảng dạy về GIS*. Viện nghiên cứu Địa chính

6.2. Tài liệu tham khảo:

[2]Phạm Văn Cự và nnk. *Nhập môn hệ thống tin Địa lý*. Đại học Khoa học tự nhiên Hà Nội

7. Thông tin về giảng viên

- Họ và tên: Đinh Thị Hoa Lê

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

- Hướng nghiên cứu chính: Du lịch, GIS

- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu

☐☐Điện thoại, email: 0976999308- Email: dinghoalebvu@gmail.com

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

[Handwritten signature]

TS. Phùng Đức Vinh

ĐINH THỊ HOA LÊ



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: VĂN HÓA ẨM THỰC
- Mã học phần: 0101100105
- Số tín chỉ: 2(2,0,4)
- Học phần học trước: Tổng quan du lịch và khách sạn
- Các yêu cầu đối với học phần: Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

+Kiến thức:

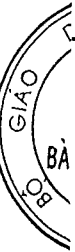
Giúp sinh viên hiểu được những kiến thức lý thuyết cơ bản về văn hóa ẩm thực nói chung; văn hóa ẩm thực Việt Nam nói riêng; hiểu được những yếu tố ảnh hưởng tới ẩm thực và văn hóa ẩm thực- một trong những sản phẩm du lịch đặc trưng của mỗi quốc gia, vùng, miền.

+Kỹ năng:

Giúp sinh viên bước đầu có phương pháp học tập, nghiên cứu về chuyên ngành; phân biệt được văn hóa ẩm thực với ẩm thực; văn hóa ẩm thực của một quốc gia; văn hóa ẩm thực các vùng miền; biết vận dụng hiểu biết về ẩm thực, văn hóa ẩm thực vào cuộc sống và kinh doanh du lịch.

+Thái độ:

Góp phần trau dồi ý thức học tập nghiêm túc, cầu thị và có ý thức vận dụng những điều đã học vào trong thực tế, lòng yêu nghề, yêu đất nước, con người Việt Nam; biết trân trọng giá trị văn hóa trong ẩm thực của dân tộc....



3. Tóm tắt nội dung học phần:

Với tính chất của một bộ môn thuộc chuyên ngành đào tạo, học phần đem đến cho người học những hiểu biết mang tính khái quát về văn hóa ẩm thực nói chung và văn hóa ẩm thực Việt Nam nói riêng. Người học có được khả năng tìm hiểu, nghiên cứu về ẩm thực, đề xuất ý kiến thỏa đáng trong việc nâng cao giá trị ẩm thực, văn hóa ẩm thực; sáng tạo cách chế biến tạo ra sản phẩm ẩm thực có giá trị.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp	Thí		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
Chương 1: Văn hóa ẩm thực – nét đặc trưng của văn hóa Việt Nam.	2			- Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]
1.1. Các đặc trưng và chức năng của văn hóa			Giúp sinh viên hiểu được khái niệm về văn hóa và các cấu trúc hệ thống của văn hóa.	
1.2. Văn hóa với văn minh, văn hiến, văn vật.			So sánh giữa văn hóa với văn minh, văn hiến và văn vật.	
1.3. Cấu trúc hệ thống của văn hóa			Phân biệt ẩm thực đơn thuần với văn hóa ẩm thực.	
1.4. Cơ sở văn hóa và văn hóa ẩm thực				

Chương 2: Văn hóa ẩm thực Việt Nam	6			Giúp sinh viên hiểu được các quan niệm về ăn uống và khẩu vị ăn uống của người Việt Nam. Biết được tính chất, đặc điểm trong lối ăn của người Việt. Biết rõ tập quán và khẩu vị ăn uống của các vùng miền khác nhau trong lãnh thổ Việt Nam.	Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]
2.1. Quan niệm về nấu ăn và dấu ấn nông nghiệp trong cơ cấu bữa ăn					
2.2. Tính tổng hợp trong lối ăn của người Việt					
2.3. Tính cộng đồng và tính chuẩn mực trong lối ăn của người Việt					
2.4. Tính biện chứng và tính linh hoạt trong lối ăn của người Việt					
2.5. Những món ăn độc đáo của 3 miền – sự phong phú của ẩm thực Việt Nam					
2.6. Tết và Văn hóa ẩm thực					
Chương 3: Văn hóa ẩm thực một số nước Châu Á	12			Giúp sinh viên nắm rõ các dụng cụ, nguyên liệu thực phẩm và phương pháp chế biến các món ăn của các quốc gia thuộc khu vực Châu Á. Hiểu cơ cấu bữa ăn và cách ứng xử	Nghiên cứu tài liệu [1] và [4]
3.1: Tập quán và khẩu vị ăn uống chung của khu vực Châu Á					
3.2: Ẩm thực một số quốc gia Châu Á					
3.2.1. Ẩm thực Trung Quốc					
3.2.2. Ẩm thực Nhật Bản					
3.2.3. Ẩm thực Hàn Quốc					
3.2.4. Ẩm thực Ấn Độ					

ỜNG
 HỌC
 ỨNG

3.2.5. Ẩm thực Thái Lan				trong ăn uống của người Châu Á. Hiểu rõ khẩu vị và tập quán ăn uống của một số quốc gia tiêu biểu thuộc khu vực Châu Á.	
Chương 4: Văn hóa ẩm thực một số nước Âu – Mỹ	10			Biết rõ các dụng cụ, nguyên liệu thực phẩm và phương pháp chế biến món ăn của các quốc gia thuộc khu vực Châu Âu - Mỹ	Nghiên cứu tài liệu [1] và [3]
4.1. Tập quán và khẩu vị ăn uống chung của khu vực Châu Âu-Mỹ					
4.2: Ẩm thực một số quốc gia Châu Âu – Mỹ					
4.2.1. Ẩm thực Pháp				Hiểu cơ cấu bữa ăn và cách ứng xử trong ăn uống của người châu Âu - Mỹ	
4.2.2. Ẩm thực Anh					
4.2.3. Ẩm thực Đức					
4.2.4. Ẩm thực Nga					
4.2.5. Ẩm thực Ý					
4.2.6. Ẩm thực Mỹ					
Tổng	30				

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: trắc nghiệm

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: trắc nghiệm

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Nguyễn Thị Diệu Thảo (2015). *Ấm thực Việt Nam và thế giới*, NXB. Phụ nữ.

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. Nguyễn Thị Bảy-Trần Quốc Vương (2010), *Văn hóa ẩm thực Việt Nam*, Tự điển Bách Khoa.

7. Thông tin về giảng viên

- Họ và tên: Phạm Thu Huyền
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Hướng nghiên cứu chính: quản trị kinh doanh
- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu
- Điện thoại, email: 0987697229- Email: phamhuyen188@gmail.com

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15 tháng 12 năm 2018.

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(DUYỆT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Phùng Đức Vinh".

TS. Phùng Đức Vinh

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Phạm Thu Huyền".

ThS. Phạm Thu Huyền

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- **Tên học phần:** Văn hóa doanh nghiệp du lịch
- **Mã số học phần:** 0101122311
- **Số tín chỉ:** 2(2,0,4)
- **Học phần tiên quyết học trước:** Quản trị marketing, quản trị chiến lược.
- **Các yêu cầu đối với học phần:** Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

Cung cấp cho học viên kiến thức cơ bản về văn hóa kinh doanh, văn hóa doanh nghiệp và đạo đức trong kinh doanh. Giúp học viên biết được cách ứng xử có văn hóa và đạo đức với vai trò là người lãnh đạo doanh nghiệp hay nhân viên. Giúp học viên có thể thích nghi tốt với môi trường văn hóa của công ty mình cũng như thích nghi với môi trường văn hóa kinh doanh quốc tế. Giúp cho học viên biết cách xây dựng văn hóa doanh nghiệp mình nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh trong điều kiện hội nhập.

❖ **Kiến thức:** Sau khi học môn này sinh viên sẽ nắm bắt được các vấn đề chính yếu sau:

- Khái niệm, các đặc tính và cá bộ phận cấu thành văn hóa
- Khái niệm, đặc tính và cá bộ phận hợp thành văn hóa doanh nghiệp
- Các cơ sở và biện pháp xây dựng VHDN
- Nội dung quản lý thay đổi VHDN

❖ **Kỹ năng:**

- Có khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào nghiên cứu bản chất và vai trò của VHDN
- Có khả năng vận dụng những kiến thức đã học để thực hiện xây dựng nội dung VHDN tại một công ty

- Có khả năng vận dụng những kiến thức đã học để thực hiện xây dựng nội dung VHDN tại một công ty

❖ **Thái độ:**

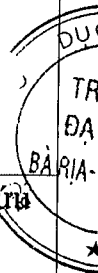
- Có ý thức đúng đắn trong việc xây dựng văn hóa tại doanh nghiệp.
- Luôn ý thức về văn hóa doanh nghiệp
- Ý thức trách nhiệm công việc được giao trong tổ chức

3. Tóm tắt nội dung của học phần:

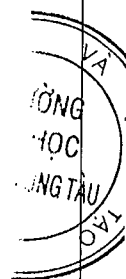
Học phần cung cấp những kiến thức cơ bản về văn hoá, văn hoá kinh doanh Việt Nam và việc vận dụng những kiến thức đó trong xây dựng và phát triển văn hoá doanh nghiệp. Vai trò của văn hóa trong hoạt động doanh nghiệp, các yếu tố cấu thành văn hoá doanh nghiệp, quan niệm xây dựng văn hoá doanh nghiệp và nội dung xây dựng văn hoá doanh nghiệp mà cốt lõi là triết lý và đạo đức kinh doanh. Giới thiệu một số mô hình văn hoá đang được áp dụng trong nước và trên thế giới cũng như kinh nghiệm xây dựng văn hoá của một số công ty trong ngoài nước.

4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết		Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp			
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận		
Chương 1: Tổng quan về văn hóa	4	2	Giới thiệu cho sinh viên hiểu được về văn hóa doanh nghiệp các cấp độ của VHDN. Vai trò của văn hóa trong việc hình	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 1.1 đến 1.8 Chương 1
1.1. Khái niệm văn hóa				
1.2. Ý nghĩa của văn hóa				
1.3. Các đặc tính của văn hóa				
1.4. Các bộ phận cấu thành văn hóa				
1.5. Cấu trúc của VHDN				
1.6. Vai trò của văn hóa trong việc hình thành và phát triển doanh nghiệp				



1.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến VHDN				thành và phát triển doanh nghiệp	
1.8. So sánh văn hóa ứng xử Đông – Tây					
Chương 2: Xây dựng văn hoá doanh nghiệp	4	2		Phân tích được các yếu tố tác động đến văn hóa doanh nghiệp các yếu tố cấu thành văn hoá doanh nghiệp, quan niệm xây dựng văn hoá doanh nghiệp và nội dung xây dựng văn hoá doanh nghiệp mà cốt lõi là triết lý và đạo đức kinh doanh.	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 2.1 đến 2.3 Chương 5
2.1. Các quan điểm xây dựng văn hoá doanh nghiệp					
2.1.1. Văn hoá là tài sản tinh thần, do toàn thể thành viên doanh nghiệp tạo nên					
2.1.2. Văn hoá doanh nghiệp phải gắn liền với văn hoá quốc gia					
2.1.3. Văn hoá doanh nghiệp phải có bản sắc riêng và là bộ phận cấu thành của hệ thống quản trị					
2.2. Nội dung xây dựng văn hoá doanh nghiệp					
2.2.1. Xác định triết lý kinh doanh					
2.2.2. Xây dựng hệ thống giá trị					
2.2.3. Truyền thống, tập tục, thói quen, nghi lễ					
2.2.4. Truyền thuyết, giai thoại					
2.2.5. Các biểu trưng bên ngoài					
2.3. Phân loại mô hình văn hoá doanh nghiệp					
2.3.1. Theo sự phân cấp quyền lực					
2.3.2. Theo cơ cấu và định hướng vào con người và nhiệm vụ.					
2.3.3. Theo mối quan tâm đến nhân					

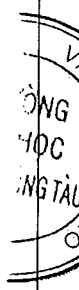


tổ con người và thành tích.					
Chương 3: Văn hoá doanh nghiệp	4	2		Chương 3 giới thiệu cho sinh viên biết các mô hình và các giai đoạn hình thành văn hóa doanh nghiệp. Xem xét vai trò của văn hóa doanh nghiệp trong sự phát triển bền vững của doanh nghiệp và tạo lập bản sắc cho doanh nghiệp	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [2]: nội dung từ mục 3.1 đến 3.4 Chương 5
3.1. Văn hóa công ty 3.1.1. Khái niệm và đặc điểm 3.1.2. Văn hóa công ty thể hiện tính cách của doanh nghiệp 3.1.3. Tính chất “mạnh” “yếu” của văn hóa công ty					
3.2. Bản chất của văn hóa công ty 3.2.1. Vai trò chiến lược của văn hóa công ty 3.2.2. Quản lý bằng triết lý MBV					
3.3. Các dạng văn hóa công ty 3.3.1. Các dạng văn hóa công ty của Harrion/Handy 3.3.2. Các dạng văn hóa công ty của Deal và Kennedy 3.3.3. Các dạng văn hóa công ty của Quin và McGrath 3.3.4. Các dạng văn hóa công ty của Daft 3.3.5. Các dạng văn hóa công ty của Sethia và Klinow					
3.4. Văn hoá doanh nghiệp Việt Nam. 3.4.1. Khái niệm 3.4.2. Tính hai mặt của văn hoá doanh nghiệp Việt Nam. 3.4.3. Triết lý kinh doanh Việt Nam 3.4.4. Xây dựng văn hóa doanh					

Việt nam trong hội nhập					
Chương 4: Văn hoá ứng xử trong DN	4	2		Xem xét tác động của văn hóa đối với hoạt động của doanh nghiệp: từ tổ chức quản lý hoạt động kinh doanh, các quan hệ trong và ngoài doanh nghiệp cho đến phong thái, phong cách của người lãnh đạo và cách ứng xử giữa các thành viên trong hoạt động của doanh nghiệp.	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [2]: nội dung từ mục 4.1 đến 4.2 Chương 6
4.1. Văn hoá ứng xử trong nội bộ DN 4.1.1. Vai trò và biểu hiện của văn hoá ứng xử 4.1.2. Tác động của văn hoá ứng xử 4.1.3. Những điều cần tránh trong văn hoá ứng xử.					
4.2. Văn hoá trong xây dựng và phát triển thương hiệu 4.2.1. Văn hoá - chiều sâu của thương hiệu 4.2.2. Văn hoá doanh nghiệp và thương hiệu hiệu 4.2.3. Một số khía cạnh văn hoá cần lưu ý khi xây dựng các thành tố thương hiệu					
Chương 5: Văn hoá trong các hoạt động kinh doanh	4	2		Tìm hiểu sự khác biệt, giao thoa văn hóa, tính đặc thù văn hóa trong các hoạt động kinh doanh	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 5.1 đến 5.3 Chương 6
5.1. Văn hoá trong hoạt động marketing 5.1.1. Văn hoá trong lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường					



5.1.2. Văn hoá trong quyết định về sản phẩm				của doanh nghiệp và gợi ý những khía cạnh văn hóa cần tránh trong các hoạt động của doanh nghiệp	
5.1.3. Văn hoá trong hoạt động truyền thông marketing					
5.2. Văn hoá ứng xử trong đàm phán và thương lượng					
5.2.1. Biểu hiện của văn hoá ứng xử					
5.2.2. Tác động của văn hoá ứng xử trong đàm phán và thương lượng					
5.2.3. Những điều cần tránh trong đàm phán và thương lượng					
5.3. Văn hoá trong định hướng với khách hàng					
5.3.1 Ảnh hưởng của văn hoá tới quyết định mua của khách hàng					
5.3.2 Xây dựng phong cách văn hoá doanh nghiệp định hướng vào khách hàng					
5.3.3 Phát triển môi trường văn hoá đặt khách hàng lên trên hết					
5.4. Một vài mô hình văn hóa doanh nghiệp tiêu biểu					
5.4.1. Mô hình văn hóa doanh nghiệp trong nước					
5.4.2. Mô hình văn hóa doanh nghiệp nước ngoài					
5.4.3. Một số bài học kinh nghiệm					
Tổng	20	10			30



 ĐẠI HỌC
 CÔNG TÁC
 QUẢN LÝ

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần: Hình thức thi: làm tiểu luận, thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần: Hình thức thi: Thi Tự luận hoặc thi Viết bài thu hoạch cuối kỳ

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. PGS.TS Dương Thị Liễu, Văn hóa kinh doanh, NXB ĐH kinh tế Quốc Dân, năm 2013.

[2]. Bài giảng môn học văn hóa doanh nghiệp của các giảng viên lên lớp

6.2. Tài liệu tham khảo:

[3]. Edgar H.Schein, Văn hóa doanh nghiệp và sự lãnh đạo, NXB thời đại, năm 2012.

7. Thông tin về giảng viên:

- Ths Nguyễn Thị Hồng Hạnh chuyên ngành quản trị kinh doanh
- Lĩnh vực chuyên môn: Quản trị Marketing, Quản trị Thương hiệu, Giao tiếp kinh doanh.
- Địa chỉ liên hệ: Viện Quản lý kinh doanh, trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu, số 01 Trương Văn Bang.
- Email: hanhnhth@bvu.edu.vn

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 15...tháng 12..năm 2018

HIỆU TRƯỞNG

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Vũ Văn Đông

TS. Phùng Đức Vinh

ThS Nguyễn Thị Hồng Hạnh

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Tên học phần: Tuyển điểm du lịch Việt Nam
- Mã học phần: 0101120679
- Số tín chỉ: 2(2,0,4)
- Học phần học trước: Tổng quan du lịch, Địa lý du lịch
- Các yêu cầu đối với học phần : Không

2. Chuẩn đầu ra của học phần

- **Kiến thức:** + Hiểu và phân tích được những lý luận cơ bản về tuyển điểm du lịch
 - + Đánh giá được tiềm năng phát triển du lịch của Việt Nam
 - + Vận dụng kiến thức đã học trong việc khai thác, phát triển các tuyến điểm du lịch cơ bản của 7 vùng du lịch ở Việt Nam hiện nay
- **Kỹ năng:** Rèn luyện kỹ năng làm việc theo nhóm, kỹ năng thuyết trình, nghiên cứu thực địa, đọc bản đồ và phân tích, tổng hợp tài liệu
- **Thái độ:** Người học nhận thức được vai trò của tài nguyên du lịch đối với sự phát triển du lịch. Có ý thức bảo vệ và bảo tồn những những giá trị về tự nhiên cũng như nhân văn của đất nước.

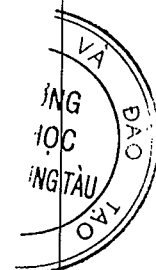
3. Tóm tắt nội dung học phần:

Học phần Xây dựng tuyển điểm du lịch Việt Nam cung cấp cho người học những kiến thức căn bản về tuyến, điểm du lịch. Bên cạnh đó, học phần còn giúp người học hiểu rõ, vận dụng và khai thác tốt các tuyến điểm du lịch của hệ thống 7 vùng du lịch ở Việt Nam hiện nay. Học phần đặc biệt hỗ trợ kiến thức chuyên ngành chuyên sâu cho sinh viên đang theo học chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành tại Trường Đại học Bà Rịa Vũng Tàu.



4. Nội dung chi tiết, hình thức tổ chức dạy, học của học phần

Nội dung chi tiết	Số tiết			Mục tiêu cụ thể	Nhiệm vụ cụ thể của sinh viên
	Lên lớp		Thí nghiệm, thực hành, điền dã		
	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận			
Chương 1: Khái quát về tuyến - điểm du lịch	2			1- Hiểu được khái niệm, đặc điểm và vai trò của tuyến điểm du lịch trong hoạt động du lịch - Đánh giá được vai trò của kết cấu hạ tầng trong hoạt động của tuyến điểm du lịch - Hiểu được Điều kiện và tiêu chí trong hoạt động tuyến và điểm du lịch	Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]
1.1. Tổng quan về tuyến - điểm du lịch					
1.1.1 Khái niệm tuyến - điểm du lịch					



lịch					
1.1.2 Đặc tính và tầm quan trọng của tuyến - điểm du lịch trong hoạt động du lịch.					
1.2. Kết cấu hạ tầng cơ sở trong hoạt động tuyến - điểm du lịch					
1.2.1 Hệ thống giao thông vận tải					
1.2.2 Hệ thống thông tin viễn thông liên lạc					
1.2.3 Hệ thống cấp thoát nước và xử lý nước thải					
1.3. Các điều kiện và tiêu chí trong hoạt động tuyến và điểm du lịch (Luật du lịch).					
1.3.1 Điều kiện để công nhận khu du lịch					
1.3.2 Điều kiện để công nhận tuyến du lịch					

1.3.3 Điều kiện để công nhận điểm du lịch					
1.4. Tiêu chí xây dựng tuyến - điểm du lịch					
1.5. Quy trình cơ bản thiết kế tuyến - điểm du lịch					
Chương 2: Tuyến điểm du lịch vùng du lịch Trung du và miền núi Bắc bộ	2	2		<ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá được tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch của vùng - Phân tích được các loại hình du lịch đặc trưng và địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu của vùng - Hiểu, vận dụng và khai thác tốt các tuyến điểm du lịch cơ bản của vùng 	Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]
2.1. Khái quát về vùng					



2.1.1 Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và nhân văn					
2.1.2 Điều kiện kinh tế - xã hội					
2.1.3 Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch					
2.2. Tiềm năng phát triển du lịch vùng Bắc bộ					
2.2.1 Tài nguyên du lịch vùng (tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch nhân văn)					
2.2.2 Các loại hình du lịch đặc trưng					
2.2.3 Các địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu					
2.3. Một số tuyến - điểm du lịch đang phát triển trong vùng					
Chương 3: Tuyến điểm du lịch vùng	2	2		- Đánh giá được tiềm năng và	Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]

<p>Đồng bằng sông hồng và duyên hải Đông bắc</p>			<p>thực trạng phát triển du lịch của vùng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân tích được các loại hình du lịch đặc trưng và địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu của vùng - Hiểu, vận dụng và khai thác tốt các tuyến điểm du lịch cơ bản của vùng 	
<p>3.1. Khái quát về vùng</p>				
<p>3.1.1 Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và nhân văn</p>				
<p>3.1.2 Điều kiện kinh tế - xã hội</p>				
<p>3.1.3 Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch</p>				
<p>3.2. Tiềm năng phát triển du lịch</p>				



vùng Bắc bộ					
3.2.1 Tài nguyên du lịch vùng (tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch nhân văn)					
3.2.2 Các loại hình du lịch đặc trưng					
3.2.3 Các địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu					
3.3. Một số tuyến - điểm du lịch đang phát triển trong vùng					
Chương 4: Tuyến điểm du lịch vùng du lịch Bắc trung bộ	2	2		<ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá được tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch của vùng - Phân tích được các loại hình du lịch đặc trưng và địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu của vùng - Hiểu, vận 	Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]

				dụng và khai thác tốt các tuyến điểm du lịch cơ bản của vùng	
4.1. Khái quát về vùng					
4.1.1 Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và nhân văn					
4.1.2 Điều kiện kinh tế - xã hội					
4.1.3 Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch					
4.2. Tiềm năng phát triển du lịch vùng Bắc bộ					
4.2.1 Tài nguyên du lịch vùng (tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch nhân văn)					
4.2.2 Các loại hình du lịch đặc trưng					
4.2.3 Các địa bàn hoạt động du lịch					



chủ yếu					
4.3. Một số tuyến - điểm du lịch đang phát triển trong vùng					
Chương 5: Tuyến điểm du lịch vùng du lịch Duyên hải Nam trung bộ	2	2		<ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá được tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch của vùng - Phân tích được các loại hình du lịch đặc trưng và địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu của vùng - Hiểu, vận dụng và khai thác tốt các tuyến điểm du lịch cơ bản của vùng 	Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]
5.1. Khái quát về vùng					
5.1.1 Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và nhân văn					
5.1.2 Điều kiện					



kinh tế - xã hội					
5.1.3 Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch					
5.2. Tiềm năng phát triển du lịch vùng Bắc bộ					
5.2.1 Tài nguyên du lịch vùng (tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch nhân văn)					
5.2.2 Các loại hình du lịch đặc trưng					
5.2.3 Các địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu					
5.3. Một số tuyến - điểm du lịch đang phát triển trong vùng					

BAO T

Chương 6: Tuyến điểm du lịch vùng du lịch Tây Nguyên	2	2	<ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá được tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch của vùng - Phân tích được các loại hình du lịch đặc trưng và địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu của vùng - Hiểu, vận dụng và khai thác tốt các tuyến điểm du lịch cơ bản của vùng 	Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]
6.1. Khái quát về vùng				
6.1.1 Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và nhân văn				
6.1.2 Điều kiện kinh tế - xã hội				
6.1.3 Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch				



6.2. Tiềm năng phát triển du lịch vùng Bắc bộ					
6.2.1 Tài nguyên du lịch vùng (tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch nhân văn)					
6.2.2 Các loại hình du lịch đặc trưng					
6.2.3 Các địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu					
6.3. Một số tuyến - điểm du lịch đang phát triển trong vùng					



Chương 7: Tuyến điểm du lịch vùng du lịch Đông Nam Bộ	2	2	<ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá được tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch của vùng - Phân tích được các loại hình du lịch đặc trưng và địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu của vùng - Hiểu, vận dụng và khai thác tốt các tuyến điểm du lịch cơ bản của vùng 	Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]
7.1. Khái quát về vùng				
7.1.1 Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và nhân văn				
7.1.2 Điều kiện kinh tế - xã hội				
7.1.3 Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch				



7.2. Tiềm năng phát triển du lịch vùng Bắc bộ					
7.2.1 Tài nguyên du lịch vùng (tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch nhân văn)					
7.2.2 Các loại hình du lịch đặc trưng					
7.2.3 Các địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu					
7.3. Một số tuyến - điểm du lịch đang phát triển trong vùng					
Chương 8: Tuyến điểm du lịch vùng du lịch Đông Nam Bộ	2	2		- Đánh giá được tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch của vùng - Phân tích được các loại hình du lịch đặc trưng và địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu	Nghiên cứu tài liệu [1] và [2]



				của vùng - Hiểu, vận dụng và khai thác tốt các tuyến điểm du lịch cơ bản của vùng	
8.1. Khái quát về vùng					
8.1.1 Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên và nhân văn					
8.1.2 Điều kiện kinh tế - xã hội					
8.1.3 Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch					
8.2. Tiềm năng phát triển du lịch vùng Bắc bộ					
8.2.1 Tài nguyên du lịch vùng (tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch nhân văn)					
8.2.2 Các loại hình du lịch đặc trưng					



8.2.3 Các địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu					
8.3. Một số tuyến - điểm du lịch đang phát triển trong vùng					
Tổng	16	14			

5. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần

5.1. Điểm kiểm tra thường xuyên, định kỳ, chuyên cần thái độ học tập: 20% điểm học phần.

5.2. Điểm thi giữa học phần: 20% điểm học phần. Hình thức thi: Thuyết trình

5.3. Điểm thi kết thúc học phần: 60% điểm học phần. Hình thức thi: Báo cáo

6. Tài liệu học tập:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

[1]. Bùi Thị Hải Yến. *Tuyến điểm du lịch Việt Nam*. Nhà xuất bản Giáo dục, 2017

6.2. Tài liệu tham khảo

[2]. . Bửu Ngôn: *Du lịch Ba Miền (3 tập)*– NXB Trẻ, 2015

6.3. Các website: - <http://whc.unesco.org>

- <http://dch.gov.vn>

- <http://www.vietnamtourism.gov.vn>

7. Thông tin về giảng viên

- Họ và tên: Đinh Thị Hoa Lê

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

- Hướng nghiên cứu chính: Du lịch, GIS

- Địa chỉ liên hệ: 01 Trương Văn Bang, phường 7, Tp.Vũng Tàu

- Điện thoại, email: 0976999308- Email: dinghoalebvu@gmail.com

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 5 tháng 1 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG
(DUYỆT)

PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TS. Vũ Văn Đông

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

TS. Phùng Đức Vinh

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

Ths Đinh Thị Hoa Lê

