



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: **TRẢI NGHIỆM NGÀNH NGHỀ 2 DU LỊCH**
(Professional Experience 2 in Tourism)
- Mã học phần: TOU422
- Số tín chỉ: 1 (0/1/0) tín chỉ
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Trải nghiệm ngành nghề 1 Du lịch
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 30, trong đó:
 - Lý thuyết: (1 tín chỉ LT = 15 tiết)
 - Thực hành: 30 (1 tín chỉ TH = 30 tiết)
 - Thực tập: 0 (1 tín chỉ TT = 60 giờ TT tại cơ sở)
 - Đồ án/ Khóa luận 0 (1 tín chỉ ĐA/KL = 45 giờ làm ĐA/KL)

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Trương Thị Thanh Tuyền
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0377460786
- Email: TuyenTTT@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: Vũ Thị Thu Hương
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0947742286
- Email: HuongVTT@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Sinh viên thực hiện chuyến đi tham quan 1 ngày tại 1 khách sạn/ resort hoặc các loại hình cơ sở lưu trú tương đương. Làm quen với môi trường làm việc của lao động tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú; trải nghiệm tại các bộ phận dịch vụ, phòng ban và các đơn vị chức năng; giao lưu với cán bộ, công nhân viên cơ sở lưu trú. Sinh viên viết báo cáo thu hoạch sau chuyến đi.

4. Mục tiêu của học phần

- **Kiến thức:** trang bị cho sinh viên kiến thức thực tế của nhân viên, quản lý khách sạn làm việc tại bộ phận phục vụ phòng, lễ tân, phục vụ nhà hàng trong khách sạn; các vị trí trong các bộ phận, đơn vị chức năng; các trang thiết bị và dụng cụ lao động.

- **Kỹ năng:** trang bị cho sinh viên kỹ năng thực hiện cơ bản các qui trình phục vụ, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng làm việc nhóm.

- **Thái độ:** Giúp sinh viên nhận thức được thái độ đối với vấn đề chuyên môn; ý thức, trách nhiệm, đạo đức, tác phong chuyên cần trong nghề nghiệp; thái độ phục vụ.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
Kiến thức	
CLO1	Trình bày các kiến thức về cơ cấu tổ chức, các chức danh nghề nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lưu trú và du lịch.
CLO2	Xác định mối quan hệ giữa các công việc trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lưu trú và du lịch.
Kỹ năng	
CLO3	Thực hiện nghiệp vụ cơ bản các qui trình phục vụ tại khách sạn.
CLO4	Giao tiếp bằng lời nói, thảo luận và xử lý tình huống đạt hiệu quả.
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO5	Thể hiện đạo đức nghề nghiệp và lòng đam mê nghề nghiệp.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra CTĐT và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10	PLO11	PLO12
CLO1	x											
CLO2	x											
CLO3									x			
CLO4							x					
CLO5												x

Ghi chú: PLOs (Programme Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra cấp CTĐT

CLOs (Course Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra học phần

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Giới thiệu về cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú	CLO1, 2, 5
1.1.	Lịch sử hình thành.	
1.2.	Cơ cấu tổ chức của cơ sở lưu trú.	
Chương 2	Trải nghiệm tại các bộ phận dịch vụ, phòng ban và các đơn vị chức năng	CLO3, 4, 5
2.1.	Trải nghiệm bộ phận Lễ tân.	
2.2.	Trải nghiệm bộ phận Buồng.	
2.3.	Trải nghiệm bộ phận Nhà hàng.	
2.4.	Trải nghiệm bộ phận sale & Marketing.	
2.5.	Trải nghiệm bộ phận nhân sự.	
2.6.	Trải nghiệm các bộ phận dịch vụ bổ sung.	
Chương 3	Giao lưu với đại diện lãnh đạo và nhân viên đơn vị kinh doanh dịch vụ lưu trú	CLO1, 2, 4, 5
3.1.	Giao lưu kinh nghiệm xử lý tình huống của nhân viên.	
3.2.	Giao lưu kinh nghiệm tổ chức phục vụ của các trưởng bộ phận	
3.3.	Giao lưu kinh nghiệm về hoạch định, chiến lược kinh doanh của Ban giám đốc.	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	CLO3, 4, 5
	Người học thực hiện các thao tác nghiệp vụ cơ bản khi tham quan, trải nghiệm tại các đơn vị chức năng	
6.2.2.	Bài tập nhóm	CLO3, 4, 5
	- Người học thực hiện các bài tập nghiệp vụ nhóm theo nội dung cụ thể trong chương trình trải nghiệm.	

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	Giới thiệu về cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú	0	0	5	0	10	
2	Trải nghiệm tại các bộ phận dịch vụ, phòng ban và các đơn vị chức năng	0	0	20	0	20	

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
3	Giao lưu với đại diện lãnh đạo và nhân viên đơn vị kinh doanh dịch vụ lưu trú	0	0	5	0	0	
Tổng		0	0	30	0	30	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

- Giới thiệu về các bộ phận chức năng tại cơ sở lưu trú trong chuyên đi.
- Giới thiệu về các quy trình nghiệp vụ, phục vụ tại khách sạn.

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết giảng
- Hướng dẫn viết báo cáo thực tập, thực tế

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết giảng	X	X	X		
Thảo luận	X	X		X	X
Hướng dẫn viết báo cáo thực tập, thực tế	X	X			X

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Tự đọc tài liệu, pháp triển giả thuyết và câu hỏi liên quan.
- Tham gia nghe giảng, thảo luận nhóm
- Sử dụng tổng hợp các kiến thức từ các môn học khác và những trải nghiệm trong cuộc sống để đề xuất giải pháp cho vấn đề (giả định nào đó) đặt ra.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Nghiên cứu tài liệu	X	X	X		X
Thảo luận	X	X		X	X
Hướng dẫn tự học			X	X	X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chuyên cần: Sinh viên tham gia và thực hiện yêu cầu chương trình thực tập nghiệp vụ
- Chuẩn bị làm việc nhóm: Sinh viên phải phối hợp với các thành viên khác trong nhóm hoàn thành báo cáo nhóm, đi học thực tế
- Thái độ: Tuân thủ các quy định yêu cầu của học phần Thực tập thực tế

11. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*

- a. Điểm chuyên cần: Tham gia đầy chuyên trải nghiệm, trọng số 10%
- b. Điểm kiểm tra thường xuyên: Thực hiện theo nhóm/cá nhân trong quá trình đi trải nghiệm, trọng số 30%

2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: thực hiện báo cáo thu hoạch về chuyến đi trải nghiệm.

Các tiêu chí và trọng số điểm từng nội dung cần đánh giá được thể hiện qua các rubrics trình bày trong Phần phụ lục đính kèm Đề cương chi tiết này.

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Chuyên cần	X	X			X
Bài tập nhóm			X	X	X
Báo cáo	X	X			X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần

13.1. Tài liệu chính

- Thông tin về cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú đến tham quan.
- Hà Nam Khánh Giao (2021). *Giáo trình quản trị cơ sở lưu trú Du lịch*. NXB Tài Chính

13.2. Tài liệu tham khảo

- Bùi Xuân Phong (2019). *Quản trị khách sạn*. NXB Lao động.

TP.Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm 2022

HIỆU TRƯỞNG
(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

Trưởng Khoa/ Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

Giảng viên biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

PGS. TS. Nguyễn Minh Đức PGS. TS. Phạm Xuân Hậu ThS. Trương Thị Thanh Tuyền



PHỤ LỤC CÁC RUBRICS ĐÁNH GIÁ

1. Họ và tên: MSSV:

2. Số xe:

A. Trong chuyến đi (60%)

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 8.5 - 10 điểm	Khá 7.0 - 8.4 điểm	Trung bình 4 - 6.9 điểm	Kém 0 - 3.9 điểm
Thái độ	10	Rất chú ý nghe hướng dẫn quy trình và quy định, tuân thủ rất nghiêm túc.	Chú ý nghe hướng dẫn quy trình và quy định, tuân thủ khá nghiêm túc.	Chú ý nghe hướng dẫn quy trình và quy định, tuân thủ tương đối nghiêm túc, còn sai sót và có điều chỉnh.	Không chú ý nghe hướng dẫn quy trình và quy định/sai không điều chỉnh
	10	Tuân thủ nghiêm túc giờ giấc và quy định trang phục *. Không để các thành viên chờ đợi.	Tuân thủ khá tốt giờ giấc và quy định trang phục . Có một vài lần để các thành viên chờ đợi.	Tuân thủ tương đối giờ giấc và quy định trang phục . Nhiều lần để các thành viên chờ đợi.	Không tuân thủ nghiêm túc và quy định trang phục . Thường xuyên để các thành viên chờ đợi.
	10	Tích cực nêu câu hỏi và tham gia thảo luận.	Thường xuyên trao đổi đóng góp.	Ít đóng góp, trao đổi.	Không tham gia thảo luận.
Phương pháp thu thập thông tin, số liệu	20	Hoàn toàn phù hợp.	Khá phù hợp, còn sai sót nhỏ và có điều chỉnh	Tương đối phù hợp, còn sai sót nhiều nhưng điều chỉnh theo góp ý.	Không phù hợp, sai sót nhiều nhưng không điều chỉnh theo góp ý.
Nhật ký hành trình	10	Hoàn thành đầy đủ.	Hoàn thành khá đầy đủ.	Hoàn thành trung bình.	Không hoàn thành.
Hoàn thành các hoạt động trong chuyến đi	20	Hoàn thành rất tốt các hoạt động được yêu cầu trong chuyến đi.	Hoàn thành khá tốt các hoạt động được yêu cầu trong chuyến đi.	Hoàn thành tốt các hoạt động được yêu cầu trong chuyến đi.	Hoàn thành rất ít các hoạt động được yêu cầu trong chuyến đi.
Sự kết nối với các thành viên trong nhóm và đoàn.	20	Tích cực kết nối các thành viên trong nhóm và đoàn. Tham gia nhiệt tình hoạt động teambuilding và gala.	Kết nối tốt với thành viên khác và đoàn. Tham gia tốt hoạt động teambuilding và gala.	Có kết nối nhưng đôi khi còn lơ là, phải nhắc nhở. Tham gia hoạt động teambuilding và gala.	Không kết nối. Không tham gia hoạt động teambuilding và gala.
TỔNG ĐIỂM	/100	Quy đổi thang điểm 10 =			

* **Bắt buộc mặc trang phục phù hợp chương trình**

B. Đánh giá báo cáo thu hoạch (40%)

Tiêu chí		Trọng số (%)	Tốt 8.5 - 10 điểm	Khá 7.0 - 8.4 điểm	Trung bình 4 - 6.9 điểm	Kém 0 - 3.9 điểm
Cấu trúc		10	Rất cân đối, hợp lý	Khá cân đối, hợp lý	Tương đối cân đối, hợp lý	Không cân đối, thiếu hợp lý
Nội dung	Nêu vấn đề	10	Phân tích rõ ràng tầm quan trọng của vấn đề	Phân tích khá rõ ràng tầm quan trọng của vấn đề	Phân tích tương đối rõ ràng tầm quan trọng của vấn đề	Phân tích chưa rõ ràng tầm quan trọng của vấn đề
	Nền tảng lý thuyết	10	Trình bày quan điểm lý thuyết rất phù hợp	Trình bày quan điểm lý thuyết khá phù hợp	Trình bày quan điểm lý thuyết tương đối phù hợp	Trình bày chưa rõ quan điểm lý thuyết phù hợp
	Các nội dung thành phần	30	Ghi thang điểm/ nhận xét cụ thể cho từng phần nội dung			
	Lập luận	10	Rất chặt chẽ, logic	Khá chặt chẽ, logic; còn sai sót nhỏ không gây ảnh hưởng	Tương đối chặt chẽ, logic; có phần chưa đảm bảo gây ảnh hưởng	Ít/ Không chặt chẽ, logic
	Kết quả thực tế - Kết luận	10	Thông tin, số liệu thu thập rất chính xác; Kết luận rất phù hợp, đầy đủ; Cập nhật thêm nội dung mới so với ban đầu.	Thông tin, số liệu thu thập khá chính xác, có 1 vài sai sót nhỏ; Kết luận khá phù hợp, đầy đủ; Có cập nhật 1 số nội dung mới so với ban đầu.	Thông tin, số liệu có phần chưa chính xác; Kết luận tương đối phù hợp, đầy đủ; Có cập nhật 1 số nội dung mới so với ban đầu.	Thông tin, số liệu thiếu chính xác; Kết luận không phù hợp; Không cập nhật nội dung mới so với ban đầu.
Nhật ký hành trình		20	Hoàn thành đầy đủ, cập nhật chính xác.	Hoàn thành khá đầy đủ, cập nhật khá chính xác.	Hoàn thành trung bình, có cập nhật nhưng còn thiếu.	Không hoàn thành, không cập nhật.
Hình thức trình bày	Lỗi chính tả, trình bày	5	Không có lỗi chính tả; Trình bày đúng quy định.	Một vài lỗi chính tả nhỏ; Trình bày đúng quy định.	Lỗi chính tả khá nhiều; Trình bày sai quy định một vài chỗ.	Lỗi chính tả rất nhiều; Trình bày câu thả, sai quy định.
Thời gian		5	Báo cáo đúng giờ.	Báo cáo trễ một tiết học	Báo cáo trễ hai tiết học	Báo cáo trễ hơn một tuần
TỔNG ĐIỂM		/100	Quy đổi thang điểm 10 =			

Tp. Hồ Chí Minh, Ngày..... tháng năm 20.....

Giảng viên đánh giá