



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: THỰC TẬP THỰC TẾ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN 1
- Mã học phần:
- Số tín chỉ: 3 (2,0,0)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Không
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 45, trong đó:
 - Lý thuyết: 20
 - Thực hành: 0
 - Thực tập: 25
 - Đồ án/ Khóa luận: 0

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Ngô Xuân Hà
- Chức danh, học vị: Tiến 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: 0918692876
- Email: haonx@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên:
- Chức danh, học vị:
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa - Trường Đại học
- Điện thoại:
- Email:

3. Tóm tắt nội dung học phần

Sinh viên hoàn thiện những kiến thức lý thuyết, là bước chuyển tiếp giữa thế giới học đường và môi trường làm việc tại doanh nghiệp, sinh viên tiếp cận với thực tế và thực hành những gì mình đã học, qua việc được giao phụ trách một số nhiệm vụ tại doanh nghiệp, công việc của một nhân viên phục vụ, đồng thời trải nghiệm môi trường làm việc tại doanh nghiệp trong một tập thể đa dạng.

Bên cạnh đó, môn học tích hợp giảng dạy các kỹ năng như giải quyết vấn đề, xử lý tình huống và kỹ năng làm việc nhóm.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản thực tế của nhân viên, quản lý khách sạn đang làm việc tại các bộ phận phục vụ trong khách sạn hiện đại. Kiến thức về các vị trí trong các bộ phận, đơn vị chức năng. Kiến thức về các trang thiết bị và dụng cụ lao động.

- Phát triển kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng phục vụ, khả năng làm việc nhóm hiệu quả.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

TT	Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
4.1	Về kiến thức	
4.1.1	CLO1	Phân tích tâm lý và chăm sóc khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ
4.1.2	CLO2	Đánh giá hiệu quả của các quy trình phục vụ
4.2	Về kỹ năng	
4.2.1	CLO3	Trao đổi kiến thức và kinh nghiệm với các thành viên trong nhóm mang đến lợi ích cho cả hai phía.
4.2.2	CLO4	Ứng xử phù hợp với các bên liên quan trong môi trường đa dạng, tôn trọng sự khác biệt đa văn hoá.
4.2.3	CLO5	Thực hiện thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ tác nghiệp của bộ phận trong cơ sở kinh doanh lưu trú
4.3	Mức tự chủ và trách nhiệm	
4.3.1	CLO6	Giữ gìn đạo đức nghề nghiệp.
4.3.2	CLO7	Đề ra mục tiêu ngắn hạn và dài hạn cho việc phát triển sự nghiệp.
4.3.3	CLO8	Có thói quen học tập suốt đời.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10
CLO1		X								
CLO2		X								
CLO3					X					
CLO4						X				
CLO5								X		
CLO6									X	
CLO7										X
CLO8										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.	Tổng quan về khách sạn, nhà hàng tham quan trải nghiệm kiến tập, điểm đến trải nghiệm	CLO1, CLO2
1.1.	Lịch sử hình thành	
1.2.	Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp	
1.3.	Tiềm năng phát triển du lịch và ẩm thực của điểm đến	
Chương 2.	Trải nghiệm tại các bộ phận dịch vụ, phòng ban và các đơn vị chức năng	CLO3, CLO4 CLO6
2.1.	Trải nghiệm bộ phận Lễ tân, Buồng, Nhà hàng	
2.2.	Trải nghiệm bộ phận sale & Marketing	
2.3.	Trải nghiệm bộ phận nhân sự	
2.4.	Trải nghiệm các bộ phận dịch vụ bổ sung	
2.5.	Trải nghiệm, tìm hiểu tài nguyên du lịch của điểm đến	
Chương 3.	Chia sẻ kinh nghiệm thực tế với lãnh đạo quản lý doanh nghiệp	CLO5, CLO7, CLO8
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	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
3.3.	Chia sẻ thực trạng các điều kiện phát triển du lịch và ẩm thực tại điểm đến	
3.4.	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	
	Người học....	
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	- Người học - Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	-

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	Tổng quan về khách sạn, resort tham quan trải nghiệm kiến tập; điểm đến trải nghiệm	10	10			20	
2	Trải nghiệm tại các bộ phận dịch vụ, phòng ban và các đơn vị chức năng	5	10			15	
3	Chia sẻ kinh nghiệm thực tế với CB-CNV cơ sở lưu trú	5	5			10	
Tổng		20	25			45	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Hoạt động giám sát và giao tiếp với nhân viên quan trọng như thế nào đối với quản trị nguồn nhân lực trong việc vận hành kinh doanh dịch vụ F&B. Hãy phân tích.
2. Hãy trình bày mối quan hệ của dịch vụ lưu trú với ngành du lịch? dịch vụ lưu trú đóng vai trò như thế nào đối với ngành du lịch của các địa phương?
3. Sản phẩm ngành khách sạn có những đặc trưng gì?

8. Phương pháp giảng dạy:

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

- Thuyết trình

- Phát vấn
- Giải quyết vấn đề
- Đọc và tóm lược nội dung tài liệu

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

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8
Phát vấn	X		X	X			X	X
Giải quyết vấn đề		X	X	X	X	X	X	X
Đọc và tóm lược nội dung tài liệu	X	X	X	X				X

9. Phương pháp học tập

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

- Thuyết trình
- Làm việc nhóm
- Tự học, tự nghiên cứu

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

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8
Làm việc nhóm	X		X	X	X	X	X	X
Tự học, tự nghiên cứu	X	X	X	X	X			X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

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: dự lớp, trọng số 10 %
 - b. Điểm kiểm tra thường xuyên: bài tập cá nhân, bài tập nhóm, trọng số 10 %
 - c. Thuyết trình: thuyết trình nhóm, trọng số 20%
2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Tiểu luận

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

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8
Tiểu luận	X	X	X	X	X	X	X	X
Thuyết trình			X	X	X	X		
Dự lớp								X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản từ năm 2017 trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

- PGS.TS 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, (2025), Quản Trị Khách Sạn – Biển Đam Mê Thành Dịch Vụ Hoàn Hảo, NXB Dân Trí

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

HIỆU TRƯỞNG
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

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