



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: NGHIỆP VỤ BUỒNG (Housekeeping Operations)
- Mã học phần: HOS303
- Số tín chỉ: 3 (3,0,6)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần: Tự chọn
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Không
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 30, trong đó:
- Lý thuyết: 30
- Thực hành: ...

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Nguyễn Thúy Vy
- 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: 0798810820
- Email: vynt@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

Môn học bao gồm 7 chương, trình bày Giới thiệu về bộ phận buồng trong khách sạn, Trang thiết bị tiện nghi và cách bài trí sắp xếp, Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh buồng, Quy trình vệ sinh buồng, Quy trình phục vụ khách lưu trú, Quy trình giặt là, Mẫu sổ sử dụng ở bộ phận buồng. 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 về vai trò và nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và phân công lao động trong bộ phận buồng
- Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản nhất về nghiệp vụ phục vụ buồng, các kiến thức về kinh doanh ngành dịch vụ lưu trú và quản lý nhân sự.
- Phát triển kỹ năng giải quyết vấn đề, 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	Nhớ kiến thức cơ bản về vai trò, nhiệm vụ, tổ chức của bộ phận buồng phòng; tất cả các bước trong quy trình HK (kiểm soát chìa khóa, sắp xếp xe đẩy, dọn phòng cho khách, giải quyết khiếu nại của khách...).
4.1.2	CLO2	Áp dụng kiến thức và kỹ năng chuyên môn đã học để thực hiện các quy trình HK một cách chuyên nghiệp (kiểm soát chìa khóa, sắp xếp xe đẩy, dọn phòng cho khách, giải quyết khiếu nại của khách...)
4.2	Về kỹ năng	
4.2.1	CLO3	Thực hành các nghiệp vụ tác nghiệp của bộ phận Buồng
4.2.2	CLO4	Phân tích các cấp độ, ưu điểm và nhược điểm khác nhau của các hoạt động và quy trình dọn dẹp nhà cửa và xử lý linh hoạt các loại vệ sinh phòng khác nhau trong từng tình huống cụ thể.
4.3	Mức tự chủ và trách nhiệm	
4.3.1	CLO5	Có ý thức trách nhiệm với công việc: lịch sự, ân cần, sẵn sàng phục vụ khách và giúp đỡ đồng nghiệp.
4.3.2	CLO6	Hình thành lòng yêu nghề, lấy khách hàng là trung tâm.

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		X				X	X	X
CLO2		X		X				X		
CLO3		X		X				X		
CLO5									X	
CLO6										X

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLO
Chương 1	GIỚI THIỆU BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	CLO1
1.1.	Khái niệm cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng	
1.2.	Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng	
1.3.	Tổ chức lao động bộ phận buồng	
Chương 2	TRANG THIẾT BỊ TIỆN NGHI VÀ CÁCH BÀI TRÍ SẮP XẾP	
2.1.	Phân loại buồng	
2.2.	Trang thiết bị tiện nghi	CLO2,3,4
2.3.	Cách bài trí sắp xếp	
Chương 3	TRANG THIẾT BỊ DỤNG CỤ LÀM VỆ SINH BUỒNG	
3.1.	Trang thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh	CLO2,3,4
3.2.	Hoá chất tẩy rửa	
3.3.	Quản lý trang thiết bị, dụng cụ và đồng phục của nhân viên	
Chương 4	QUY TRÌNH VỆ SINH BUỒNG	
4.1.	Yêu cầu và nguyên tắc	
4.2.	Quy trình vệ sinh	CLO2,3,4
4.3.	Quy trình kiểm tra	
Chương 5	QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ	
5.1.	Chuẩn bị đón khách	
5.2.	Dẫn khách và bàn giao buồng	CLO2,3,4
5.3.	Phục vụ khách trong thời gian lưu trú	
5.4.	Nhận bàn giao buồng và tiễn khách	
5.5.	Giải quyết các khiếu nại của khách	
Chương 6	QUY TRÌNH GIẶT LÀ	CLO2,3,4
6.1.	Tổ chức bộ phận giặt là	
6.2.	Trang thiết bị và hoá chất giặt là	
6.3.	Quy trình giặt là	

6.2. Thực hành

	Nội dung
--	-----------------

6.2.1.	Bài tập cá nhân
	Người học thực hành các thao tác nghiệp vụ buồng
6.2.2.	Bài tập nhóm
	- Người học thảo luận với nhóm các câu hỏi của giảng viên - 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	Giới thiệu về bộ phận buồng trong khách sạn	3	2			5	
2	Trang thiết bị tiện nghi và cách bài trí sắp xếp	3	2			5	
3	Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh buồng	3	2			5	
4	Quy trình vệ sinh buồng	3	2			5	
5	Quy trình phục vụ khách lưu trú	3	2			5	
6	Quy trình giặt là	5	0			5	
Tổng		20	10			30	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận Buồng trong khách sạn.
2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn

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

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

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6
Thuyết trình	X	X	X	X	X	X
Phát vấn	X		X	X		
Giải quyết vấn đề		X	X	X	X	X

9. Phương pháp học tập

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

- Thực hành
- 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
Thực hành	X		X	X		X
Làm việc nhóm	X		X	X	X	X
Tự học, tự nghiên cứu	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: thực hành, trọng số 30%

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

Hình thức thi: Tự 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
Tự luận	X	X	X	X		
Thực hành	X	X	X	X		
Dự lớp	X				X	X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản trong 05 năm trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

- Tổng cục Du lịch, Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam – Phục vụ buồng (VTOS), 2015.

13.2. Tài liệu tham khảo

- Bài giảng Nghiệp vụ buồng (giảng viên cung cấp), Lưu hành nội bộ.

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

Hiệu trưởng
Duyệt

Trưởng Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

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