



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: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ VÀ CHĂM SÓC SỨC KHOẺ (Entertainment and health care management)
- Mã học phần: HOS423
- Số tín chỉ: 3 (3/0/6)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Tự chọn
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Không
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 45, trong đó:
 - Lý thuyết: 45
 - Thực hành: 0
 - Thực tập: 0
 - Đồ án/ Khóa luận: 0

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Nguyễn Long Trâm Anh
- Chức danh, học vị: Thạc sỹ
- 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: 0904 247 854
- Email: AnhNLT@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 6 chương, trình bày các kiến thức: tổng quan về dịch vụ giải trí trong khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe, tổ chức quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe, thiết kế dịch vụ giải trí trong khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe, quản lý con người cho dịch vụ giải trí trong khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe, bán hàng và tiếp thị cho dịch vụ giải trí trong khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe, xây dựng mô hình khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe cho thị trường du lịch Việt Nam.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về các loại hình hoạt động giải trí và thể thao, cách thức tổ chức, quản lý hoạt động của bộ phận chuyên trách về giải trí và thể thao trong khu du lịch;
- Người học xác định được các yêu cầu để trở thành một giám sát viên (supervisor) trong khu du lịch;
- Nhận biết sự đa dạng của các loại hình giải trí được cung cấp tại khu du lịch;
- Nắm vững các nguyên tắc hoạt động và quản lý tại những cơ sở này;
- Tuân thủ các quy định của pháp luật cho những loại hình dịch vụ này;
- Phát triển kỹ năng giải quyết vấn đề, khả năng làm việc nhóm hiệu quả.

Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra (Bắt đầu bằng động từ theo thang Bloom)
Kiến thức	
CLO1	Trình bày được vai trò và nhiệm vụ của dịch vụ vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe trong kinh doanh lưu trú; mô tả tổ chức bộ máy, tổ chức và phân công lao động trong khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra (Bắt đầu bằng động từ theo thang Bloom)
CLO2	Xây dựng và vận dụng các quy trình hoạt động trong dịch vụ vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe
CLO3	Vận dụng các nguyên tắc giám sát, kiểm tra; quản lý tài sản, trang thiết bị và dụng cụ,... trong dịch vụ vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe.
CLO4	Đánh giá và lựa chọn các biện pháp quản lý hoạt động hiệu quả, cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe
CLO5	Lập kế hoạch kinh doanh dịch vụ vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe trong lưu trú để đạt được các mục tiêu của tổ chức.
Kỹ năng	
CLO6	Tham gia làm việc nhóm hiệu quả
CLO7	Xử lý các vấn đề, tình huống phát sinh trong hoạt động của khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO8	Có ý thức trách nhiệm với công việc: lịch sự, ân cần, sẵn sàng phục vụ khách và giúp đỡ đồng nghiệp.
CLO9	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								
CLO2		X								
CLO3		X								
CLO4		X	X							
CLO5				X						
CLO6					X					
CLO7						X				

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO 3	PLO 4	PLO 5	PLO 6	PLO 7	PLO 8	PLO 9	PLO 10
CLO8								X	X	
CLO9										X

5. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ TRONG KHU VUI CHƠI GIẢI TRÍ VÀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE	CLO1
1.1.	Giới thiệu chung	
1.2.	Lược sử về loại hình giải trí trong khu du lịch	
1.3.	Tầm quan trọng của dịch vụ chăm sóc sức khỏe và giải trí trong khu du lịch	
Chương 2	TỔ CHỨC QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TRONG KHU VUI CHƠI GIẢI TRÍ VÀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE	CLO2
2.1.	Tổ chức nhân sự và bộ máy hoạt động	
2.2.	Cơ sở vật chất kỹ thuật	
2.3.	Các yếu tố tài chính	
2.4.	Các loại hình dịch vụ giải trí và chăm sóc sức khỏe tiêu biểu	
Chương 3	THIẾT KẾ DỊCH VỤ GIẢI TRÍ TRONG KHU VUI CHƠI GIẢI TRÍ VÀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE	CLO1, CLO3
3.1.	Một số nguyên tắc chung khi thiết kế	
3.2.	Thiết kế cơ sở vật chất và không gian dịch vụ	
3.3.	Sự kết hợp hoàn hảo giữa giải trí và chăm sóc sức khỏe	
3.4.	Một số mô hình thành công trên thế giới	
Chương 4	QUẢN LÝ CON NGƯỜI CHO DỊCH VỤ GIẢI TRÍ TRONG KHU VUI CHƠI GIẢI TRÍ VÀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE	CLO3, CLO4
4.1.	Một số khái niệm	
4.2.	Nguyên tắc quản lý con người trong ngành dịch vụ	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
4.3.	Một số quy định pháp luật cho ngành dịch vụ giải trí và chăm sóc sức khỏe	
4.4.	Quản lý chất lượng dịch vụ giải trí	
Chương 5	BÁN HÀNG VÀ TIẾP THỊ CHO DỊCH VỤ GIẢI TRÍ TRONG KHU VUI CHƠI GIẢI TRÍ VÀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE	CLO4, CLO5
5.1.	Thị trường tiềm năng	
5.2.	Một số công cụ tiếp thị và bán hàng cần thiết	
5.3.	Một số kỹ năng cần thiết để bán hàng và tiếp thị	
5.4.	Phát triển hội viên cho giải trí và chăm sóc sức khỏe	
Chương 6	XÂY DỰNG MÔ HÌNH KHU VUI CHƠI GIẢI TRÍ VÀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CHO THỊ TRƯỜNG DU LỊCH VIỆT NAM	CLO6, CLO7, CLO8, CLO9
6.1.	Tổng quan về thị trường	
6.2.	Các yếu tố tác động đến thiết lập mô hình giải trí và chăm sóc sức khỏe tại Việt Nam	
6.3.	Đề xuất và đánh giá ý tưởng cho các mô hình giải trí và chăm sóc sức khỏe khả thi.	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO7
	Người học trả lời các câu hỏi của giảng viên	
6.2.2.	Bài tập nhóm	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6
	- Người học thảo luận với nhóm các câu hỏi của giảng viên - Làm bài tập nhóm	

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
	- Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	

6. 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 dịch vụ giải trí trong khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe	10	0			10	
2	Tổ chức quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe	5	2			7	
3	Thiết kế dịch vụ giải trí trong khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe	5	2			7	
4	Quản lý con người cho dịch vụ giải trí trong khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe	5	2			7	
5	Bán hàng và tiếp thị cho dịch vụ giải trí trong khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe	5	2			7	
6	Xây dựng mô hình khu vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe cho thị trường du lịch Việt Nam	5	2			7	
Tổng		35	10			45	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Vai trò và nhiệm vụ của dịch vụ vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe tại thị trường du lịch Việt Nam.
2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe.
3. Các phương pháp đánh giá và nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe.

7. 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	CLO9
Thuyết trình	X	X	X		X	X		X	X
Phát vấn	X		X	X			X	X	X
Giải quyết vấn đề		X	X	X	X	X	X	X	X
Đọc và tóm lược nội dung tài liệu	X	X	X	X				X	X

8. 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	CLO9
Thuyết trình	X	X	X		X	X		X	X
Làm việc nhóm			X	X	X	X	X	X	X

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9
Tự học, tự nghiên cứu	X	X	X	X				X	X

9. 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.

10. 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.

11. 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, 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	CLO9
Tiểu luận	X	X	X	X	X	X		X	X
Thuyết trình	X	X	X		X	X		X	X
Bài tập	X	X	X	X		X			
Dự lớp	X				X	X		X	X

12. 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

- Bài giảng Quản trị dịch vụ vui chơi giải trí và chăm sóc sức khỏe (giảng viên cung cấp), Lưu hành nội bộ.

13.2. Tài liệu tham khảo

- PGS. TS. Hà Nam Khánh Giao, *Giáo trình Quản trị chiến lược trong tổ chức du lịch*, NXB Tài chính, 2021.
- ThS. Sơn Hồng Đức, *Quản trị kinh doanh Khu nghỉ dưỡng (Resort) Lý luận và thực tiễn*, NXB Phương Đông, 2020.
- Department of occupational safety and health ministry of human resources, *Guidelines on the safety management of amusement park devices*, Malaysia, 2008.
- The Disneyland Story, Unofficial Guides to the Evolution of Walt Disney's Dream, Sen Genneway, 2013.
- Hospitality operations: careers in the world's greatest industry, Ninemeier, Jack D., Pearson/Prentice Hall, 2005.
- Jim Kilby, Casino Operations Management. Wileys and son Publication Inc, 2009.

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)