**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**

Khoa: Du lịch

Bộ môn: Quản trị Khách sạn và Nhà hàng

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN**

**1. Thông tin về học phần:**

Tên học phần: **NGHIỆP VỤ BUỒNG**

* Tiếng Việt: **NGHIỆP VỤ BUỒNG**
* Tiếng Anh: **HOUSEKEEPING SKILLS**

Mã học phần: TOM3020 Số tín chỉ: 3

Đào tạo trình độ: Cao đẳng

Giảng dạy cho ngành: Quản trị khách sạn

Học phần tiên quyết: Kinh tế du lịch, Tâm lý du khách và giao tiếp ứng xử trong du lịch.

**2. Thông tin về giảng viên:**

Họ và tên: Nguyễn Thị Huyền Thương Chức danh, học vị: Giảng viên, Thạc sĩ

Điện thoại: Email: [thuongnth@ntu.edu.vn](mailto:thuongnth@ntu.edu.vn)

Địa chỉ trang web/nguồn dữ liệu internet của giảng viên: Thư viện

Địa điểm, lịch tiếp SV: Văn phòng Bộ môn Quản trị Khách sạn và Nhà hàng, thứ năm 8:00 -10:00.

**3. Mô tả tóm tắt học phần:**

Học phần trang bị cho người học nắm được những nội dung cơ bản về tổ chức, vai trò, nhiệm vụ, tiêu chuẩn, yêu cầu và từng vị trí trong bộ phận buồng; các quy trình phục vụ, các thao tác kỹ thuật cơ bản nhằm giúp cho sinh viên ứng dụng các kiến thức và kỹ năng trong phục vụ buồng, nâng cao khả năng giao tiếp và giải quyết tình huống trong cơ sở lưu trú du lịch.

**4. Mục tiêu:**

Trang bị cho sinh viên những kiến thức, nghiệp vụ cơ bản trong bộ phận buồng phòng và giúp sinh viên hiểu rõ hơn công tác phục vụ buồng**.**

**5. Kết quả học tập mong đợi (KQHT):**

Sau khi học xong học phần, sinh viên có thể:

1. Nhận biết vai trò, nhiệm vụ của bộ phận buồng trong các cơ sở lưu trú du lịch
2. Nhận biết các sản phẩm, dịch vụ của bộ phận buồng
3. Nhận biết những cách bài trí cơ bản trong phòng khách sạn
4. Phân loại các kiểu phòng, kiểu giường
5. Nhận biết mô hình tổ chức bộ máy nhân sự trong bộ phận buồng
6. Nhận biết chức năng và chức danh của những vị trí công việc trong bộ phận buồng
7. Nhận biết đặc điểm của nghề buồng phòng
8. Giải thích được mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong cơ sở lưu trú du lịch
9. Nhận biết các thao tác, quy trình phục vụ buồng
10. Nhận biết những thuật ngữ thông dụng trong nghiệp vụ buồng
11. Nhận biết một số biểu mẫu thường sử dụng trong bộ phận buồng
12. Nhận biết các kĩ năng thực hiện những dịch vụ khác trong bộ phận buồng
13. Xử lý một số tình huống thường gặp trong bộ phận buồng

**6. Nội dung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *STT* | *Chương/Chủ đề* | *Nhằm đạt KQHT* | *Số tiết* |
| 1  1.1  1.2  1.3  1.4 | **Khái quát về bộ phận buồng trong các cơ sở lưu trú**  Khái niệm và vai trò của bộ phận buồng trong cơ sở lưu trú  Nhiệm vụ và các sản phẩm của bộ phận buồng  Bài trí phòng cơ bản trong cơ sở lưu trú  Các kiểu buồng, kiểu giường trong các cơ sở lưu trú du lịch | a, b, c, d | 6 |
|
| 2  2.1  2.2  2.3  2.4 | **Tổ chức lao động và kế hoạch kinh doanh trong bộ phận buồng**  Cơ cấu nhân sự bộ phận buồng trong các cơ sở lưu trú  Bản mô tả công việc của các chức danh trong bộ phận Buồng  Mối liên kết trong bộ phận buồng  Mối liên hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác | e, f, g, h | 6 |
|
| 3  3.1  3.2  3.3  3.4  3.5  3.6  3.7 | **Kỹ thuật phục vụ buồng**  Công tác chuẩn bị  Sắp xếp và sử dụng xe đẩy  Thuật ngữ, biểu mẫu thông dụng trong bộ phận buồng  Quy trình vào phòng khách  Quy trình dọn vệ sinh phòng ngủ  Quy trình vệ sinh nhà tắm  Dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối | i, j, k | 25 |
|
| 4  4.1  4.2  4.3  4.4 | **Các kĩ năng và dịch vụ khác trong bộ phận Buồng**  Vệ sinh khu vực công cộng  Dịch vụ giặt là  Xử lý đồ thất lạc  Một số tình huống thường gặp | l, m | 8 |
|

**7. Tài liệu dạy và học:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *STT* | *Tên tác giả* | *Tên tài liệu* | *Năm xuất bản* | *Nhà xuất bản* | *Địa chỉ khai thác tài liệu* | *Mục đích*  *sử dụng* | |
| *Tài liệu chính* | *Tham khảo* |
| 1 | GS,TS Nguyễn Văn Đính và ThS Hoàng Thị Lan Hương | Giáo trình Công nghệ phục vụ trong khách sạn – nhà hàng | 2009 | Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân | Thư viện | √ |  |
| 2 | Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch | Bộ tiêu chuẩn VTOS –  Nghiệp vụ buồng | 2013 | Bộ Văn hóa,  Thể thao và Du lịch | Giảng viên | √ |  |
| 3 | Thomas J. A. Jones | Professional management of housekeeping operations | 2007 | John Wiley & Sons, INC | Thư viện |  | √ |
| 4 | Nguyễn Thị Huyền Thương | Bài giảng “Nghiệp vụ Buồng” | 2020 | Lưu hành nội bộ | Giảng viên | √ |  |

**7. Đánh giá kết quả học tập:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Các chỉ tiêu đánh giá** | **Nhằm đạt KQHT** | **Trọng số**  **(%)** |
|  | Tham gia học trên lớp: *lên lớp đầy đủ*, *chuẩn bị bài tốt, tích cực thảo luận…* | a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m | 10 |
|  | Bài tập nhóm | a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m | 20 |
|  | Kiểm tra giữa kỳ | a,b,c,d,e,f,g,h,i,j | 10 |
|  | Bài tập cá nhân theo tuần | a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m | 10 |
|  | Thi kết thúc học phần   * Đề đóng * Trắc nghiệm + Tự luận | a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m | 50 |

**TRƯỞNG BỘ MÔN GIẢNG VIÊN***(Ký và ghi họ tên) (Ký và ghi họ tên)*

**NCS. Lê Trần Phúc Th.S Nguyễn Thị Huyền Thương**