|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số 1344 QĐ/ĐHKTQD, ngày 26 tháng 7 năm 2021)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):*** | **QUẢN TRỊ DU THUYỀN** |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **CRUISE MANAGEMENT** |
| ***- Mã số học phần*** | **DLKS** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Kiến thức ngành chuyên sâu lựa chọn** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3** |
| ***+ Số giờ lý thuyết*** | **30** |
| ***+ Số giờ thảo luận***  ***+Số giờ tự học*** | **15**  **90** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | Không |

**2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN**

2.1. Giảng viên: TS.Trần Huy Đức, Bộ môn Quản trị khách sạn

Email: duc\_th@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

2.2. Giảng viên: TS.Hoàng Thị Lan Hương, Bộ môn Quản trị khách sạn

Email: huonghl@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

2.3. Giảng viên: Ths.Nguyễn Đức Trọng, Bộ môn quản trị khách sạn

Email: trongnd@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

Học phần Quản trị du thuyền là học phần thuộc khối kiến thức ngành chuyên sâu lựa chọn của ngành Quản trị Khách sạn.

Học phần này tập trung làm rõ nội dung, bản chất, đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn, đặc biệt là loại hình du thuyền hay còn gọi là Khách sạn nổi (Floating hotel); Chỉ ra mối liên hệ giữa loại hình kinh doanh này với các doanh nghiệp dịch vụ du lịch khác, với ngành du lịch và với nền kinh tế quốc dân.

Học phần này nghiên cứu hoạt động của các quy luật khách quan và sự tác động của chúng đến từng yếu tố sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và ăn uống trong lĩnh vực kinh doanh du thuyền; Đưa ra phương pháp luận cho hoạt động quản lý, và tổ chức sử dụng có hiệu quả các nguồn lực đầu vào của hoạt động kinh doanh khách sạn. Qua đó, học phần Quản trị du thuyền sẽ giúp người học có thể tìm hiểu, phân tích, lý giải các tình huống thực tế đang diễn ra trong hoạt động kinh doanh khách sạn ở Việt nam và trên thế giới. Từ đó, giúp người học nhận thức sâu sắc hơn cơ sở lý luận và có khả năng vận dụng các kiến thức đã học vào thực tế.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

1. PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh TS. Hoàng Thị Lan Hương (2013) Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, Nhà xuất bản Đại học kinh tế Quốc dân
2. Phillip Gibson, Richard Parkman (2019), *Cruise Operations Management: Hospitality Perspectives,* Routledge Publisher

**Tài liệu khác**

1. Trịnh Xuân Dũng - Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn, nhà xuất bản đại học quốc gia Hà nội, 1999.
2. Hiệp hội du lịch thành phố Hồ Chí Minh, Quản lý khách sạn, NXBtuổi trẻ, 1997.
3. Đào Hữu Hoà, Giáo trình Quản trị nhân sự, Huế 1996 .
4. Lục Bội Minh, Quản lý khách sạn hiện đại, (bản dịch) NXB Chính trị Quốc gia, Hà nội 1998.
5. PhilipCotler, Quản trị marketing, nhà xuất bản thống kê, 1997.
6. PGS.TS Trần Minh Đạo, Marketing , nhà xuất bản thống kê, 1998.
7. TS Lưu Văn Nghiêm - Quản trị marketing dịch vụ - nhà xuất bản lao động, 1997.
8. Hệ thống kế toán Việt nam, Hệ thống kế toán doanh nghiệp , NXB Tài chính, Hà Nội 1995
9. Phạm Thị Gái, Giáo trình phân tích hoạt động kinh doanh, NXB Giáo dục, 1997
10. Lưu Thị Hương và Dương Đức Lân, Tài chính doanh nghiệp, Hà nội, 1996
11. Hoàng Thị Lan Hương (1998), ”*Giới thiệu về hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn*”, Tạp chí Du lịch số tháng 6/1998.
12. Hoàng Thị Lan Hương(1998), ”*Đo lường chất lượng dịch vụ khách sạn*”, Tạp chí Du lịch số tháng 7/1998.
13. Hoàng Thị Lan Hương(1999), "*Vài suy nghĩ về lý luận và thực tiễn quản lý giá phòng khách sạn ở nước ta hiện nay*", Hội thảo khoa học về giá phòng khách sạn của Tổng cục Du lịch Việt Nam tháng 7/1999.

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả**  **mục tiêu** | **Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Phân tích làm rõ vị trí, vai trò của du thuyền, tàu du lịch trong tổng thể ngành khách sạn, du lịch.  Hiểu và Phân tích các bộ phận cấu thành du thuyền (được coi như khách sạn nổi) và chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận. | 1.3.2 | 3 |
| G2 | Phân tích các nhân tố tác động trực tiếp, gián tiếp tới thị trường kinh doanh loại hình du hình du thuyền | 1.3.1 | III |
| G3 | Vận dụng kiến thức lập kế hoạch kinh doanh và vận hành du thuyền | 1.3.4 | IV |
| G4 | Phân tích các rủi ro và các vấn đề an ninh an toàn trong vận hành, quản trị du thuyền (Khách sạn nổi) | 1.3.4 | IV |
| G5 | Hiểu và vận dụng kiến thức và thực hiện được các nghiệp vụ tác nghiệp cơ bản của khách sạn như lễ tân, buồng phòng, ăn uống, marketing... | 2.1.4 | III |
| G6 | Có tinh thần làm việc trách nhiệm, trung thực, nghiêm túc, tính kỷ luật cao; Có tác phong lịch sự, nhã nhặn, đúng mực; Say mê, yêu nghề và có tinh thần phục vụ | 3.2.2 | III |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1.Năng lực người học học phần (CLO)**

| **Mục tiêu** | **CLOs** | **Mô tả CLOs\*** | **Mức độ đạt được\*\*** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | CLO1.1 | Phân tích làm rõ vị trí, vai trò của du thuyền, tàu du lịch trong tổng thể ngành khách sạn, du lịch. | III |
| CLO1.2 | Hiểu và Phân tích các bộ phận cấu thành du thuyền (được coi như khách sạn nổi) và chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận. | III |
| G2 | CLO2.1 | Phân tích các nhân tố tác động trực tiếp, gián tiếp tới thị trường kinh doanh loại hình du hình du thuyền | III |
| G3 | CLO3.1 | Hiểu và nắm rõ các cấu phần trong kế hoạch kinh doanh | IV |
|  | CLO3.2 | Vận dụng các kiến thức để lập kế hoạch kinh doanh cho du thuyền | IV |
| G4 | CLO4.1 | Phân tích các rủi ro và các vấn đề an ninh an toàn trong vận hành, quản trị du thuyền (Khách sạn nổi) | IV |
| G5 | CLO5.1 | Hiểu và vận dụng kiến thức và thực hiện được các nghiệp vụ tác nghiệp cơ bản của khách sạn như lễ tân, buồng phòng, ăn uống, marketing... | III |
| G6 | CLO6.1 | Có tinh thần làm việc trách nhiệm, trung thực, nghiêm túc, tính kỷ luật cao; Có tác phong lịch sự, nhã nhặn, đúng mực; Say mê, yêu nghề và có tinh thần phục vụ | III |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.3. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung/  Bài đánh giá** | **Thời điểm** | **CLOs** | **Công cụ và tiêu chí  đánh giá\*** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần | Thái độ học tập trên lớp  Trả lời câu hỏi trên lớp  Trả lời các câu hỏi thảo luận | Tuần 1-13 | CLO6.1 | Nhật ký giảng dạy của giảng viên với các tiêu chí đánh giá (i) Mức độ tham gia (ii) Mức độ tương tác (iii) Chất lượng câu trả lời | 10% |
| Đánh giá quá trình | Bài kiểm tra cá nhân | Tuần 8 | CLO1.1  CLO1.2  CLO2.1  CLO5.1 | Tiêu chí: Nội dung, cách thức xử lý vấn đề được đưa ra trong câu hỏi, quy trình làm việc tại một số vị trí trên khách sạn nổi  Hình thức : tự luận | 20% |
| Bài tập nhóm | Tuần 12 | CLO1.1  CLO1.2  CLO2.1  CLO3.1  CLO4.1 | Các tiêu chí: (i) Nội dung; (ii) Hình thức; (iii) Thuyết trình cá nhân (iv) xử lý tình huống  Hình thức : Bài tập nhóm và thuyết trình nhóm | 20% |
| Đánh giá cuối kỳ | Bài thi cuối kỳ | Lịch thi học phần | CLO1.1  CLO1.2  CLO2.1  CLO3.1  CLO4.1  CLO5.1 | Hình thức: Thi tự luận/trắc nghiệm  Tiêu chí: Nội dung | 50% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**8.1.Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung giảng dạy** | **Tài liệu đọc** | **CLOs** | **Hoạt động dạy và học** | **Công cụ  đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| 1 | **Làm quen, giới thiệu học phần, logic của học phần và vai trò, vị trí của học phần trong CTĐT** | Đề cương học phần | CLO6.1 | Hướng dẫn đọc tài liệu  Hướng dẫn tìm tài liệu  Đặt ra yêu cầu học tập  Giới thiệu học phần | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 2-4 | **Chương 1 – Tổng quan về quản trị du thuyền (khách sạn nổi)**   * 1. Lịch sử hình thành và phát triển của ngành   2. Các thành phần của khách sạn nổi – du thuyền   3. Chức năng nhiệm vụ các bộ phận   4. Vai trò của người/ban quản lý và những vị trí | Giáo trình tiếng Anh: Chương 1; 2 | CLO1.1  CLO1.2  CLO6.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 5-7 | **Chương 2 – Lập kế hoạch vận hành và quản trị du thuyền**   * 1. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc lập kế hoạch vận hành tòa nhà   2. Lập kế hoạch vận hành tòa nhà | Giáo trình tiếng Anh: Chương 5, 6 | CLO2.1  CLO3.1  CLO3.2  CLO4.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 8 | **Kiểm tra cá nhân** | Tài liệu học chương  1, 5,6 | CLO1.1  CLO1.2  CLO2.1  CLO3.1  CLO3.2 | Sinh viên làm bài kiểm tra trên lớp | Nội dung bài kiểm tra cá nhân |
| 9-11 | **Chương 3 – Sản phẩm, dịch vụ du thuyền và phục vụ khách**   * 1. Các sản phẩm, dịch vụ du thuyền   2. Marketing và bán sản phẩm, dịch vụ du thuyền   3. Kĩ năng phục vụ khách trên du thuyền | Giáo trình: Chương 2, 7 | CLO3.1  CLO3.2  CLO5.1  CLO6.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 12 | **Chương 4 – Vấn đề về an toàn và hạn chế rủi ro trên du thuyền (khách sạn nổi)**  4.1.Các rủi ro và vấn đề an toàn   * 1. Xử lý trường hợp khẩn cấp   2. Hoạt động bảo trì | Giáo trình:  Chương 10 | CLO4.1  CLO6.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớp  Giảng viên giảng lý thuyết  Thảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham gia  Mức độ tương tác  Chất lượng câu trả lời |
| 13 | **Thuyết trình bài tập nhóm-Case study** |  | CLO1.1  CLO1.2  CLO2.1  CLO3.1  CLO3.2  CLO6.1 | Thuyết trình nhóm  Giáo viên và các thành viên trong lớp đặt câu hỏi | Phiếu đánh giá thuyết trình nhóm: (1) Nội dung (2) Hình thức (3) Thuyết trình cá nhân |
| 14-15 | **Ôn tập cuối kỳ và giải đáp các thắc mắc liên quan tới học phần** |  | CLO1.1  CLO1.2  CLO2.1  CLO2.2  CLO3.1  CLO4.1 | Ôn tập và giải đáp thắc mắc |  |
|  | **Bài thi cuối kỳ** |  | CLO1.1  CLO1.2  CLO2.1  CLO3.1  CLO3.2 | Sinh viên làm bài thi theo lịch được thông báo | Nội dung bài thi cuối kỳ |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1. Quy định về điều kiện thi kết thúc học phần**

* Sinh viên được tham dự thi cuối kỳ/thi kết thúc học phần là điểm chuyên cần (10%) đạt mức 5 điểm trở lên (thang 10).

**9.2. Quy định về tham dự lớp học**

* Sinh viên/học viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý. Mỗi buổi vắng mặt sẽ bị trừ 1 điểm đánh giá quá trình.Sinh viên vắng quá 3 buổi học dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.
* Sinh viên sẽ được cộng điểm cho mỗi lần phát biểu xây dựng bài, có thể bù đắp cho điểm quá trình, điểm kiểm tra và điểm bài tập nhóm.
* Sinh viên không nộp bài tập nhóm sẽ nhận điểm 0 (không) cho bài tập sau cùng. Nhóm sinh viên nộp bài trễ sẽ bị trừ 1 điểm cho mỗi ngày nộp muộn.

**9.3. Quy định về hành vi lớp học**

* Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.
* Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 10 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.
* Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.
* Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.
* Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài giảng, bài tập, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TRƯỞNG BỘ MÔN** | **TRƯỞNG KHOA/VIỆN** | **Hà Nội, ngày tháng năm 2021**  **HIỆU TRƯỞNG**  **PGS.TS PHẠM HỒNG CHƯƠNG** |
|  |  |  |