**BỘ GD&ĐT CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Trường Đại học SPKT TP.HCM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**Khoa: CNMay & TT**

**Ch­ương trình Giáo dục đại học**

**Ngành đào tạo: Kinh tế gia đình Trình độ đào tạo: Đại học**

**Chương trình đào tạo: Kinh tế gia đình**

**ĐỀ C­ƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

1. **Tên học phần: Tâm lý học kinh doanh nhà hàng Mã học phần: PRBU428851**
2. **Tên Tiếng Anh:**
3. **Số tín chỉ:** 2 tín chỉ
4. **Phân bố thời gian:** (6:0:12) (6 tiết lý thuyết + 0 tiết thực hành + 12 tiết tự học )

Thời gian học: 05 tuần (môn tốt nghiệp)

1. **Các giảng viên phụ trách học phần**

1/ GV phụ trách chính:

2/ Danh sách giảng viên cùng GD:

 2.1/

1. **Điều kiện tham gia học tập học phần**

 **Môn học trước:** không

 **Môn học tiên quyết:** không

 **Khác:** không

1. **Mô tả tóm tắt học phần**

Học phần trang bị cho sinh viên các kiến thức tổng quan về những khía cạnh tâm lý trong các hoạt động kinh doanh, đánh giá quá trình và kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng, qua đó nhận thức được bản chất của hoạt động kinh doanh trong nhà hàng. Đồng thời học phần cũng phân tích ứng dụng những qui luật tâm lý vào quá trình kinh doanh nhằm nâng cao hiệu quả cũng như giảm bớt sự rủi ro trong các hoạt động kinh doanh.

1. **Mục tiêu Học phần**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MỤC TIÊU****HỌC PHẦN** | **MÔ TẢ MỤC TI**Ê**U HỌC PHẦN****(HP này trang bị cho sinh viên:)**  | **CHUẨN ĐẦU RA CTĐT** |
| **G1** | Kiến thức chuyên môn nâng cao về tâm lý con người trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng | **1.1****1.2** |
| **G2** | Khả năng hiểu rõ các quy luật về tâm lý con người trong lĩnh vực nhà hàng | **2.1, 2.3, 2.4, 2.5** |
| **G3** | Kỹ năng mềm cần có trong công tác kinh doanh nhà hàng | **3.1, 3.2, 3.3** |
| **G4** | Khả năng nhận thức sự ảnh hưởng của tâm lý con người đến chất lượng hoat động kinh doanh trong xã hội nói chung và trong lĩnh vực nhà hàng nói riêng | **4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6** |

1. **Chuẩn đầu ra của học phần**

| **CĐR** **HỌC PHẦN** | **MÔ TẢ CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN** | **CHUẨN ĐẦU RA CDIO** |
| --- | --- | --- |
| **G1** | **G1.1** | Trình bày được các kiến thức cơ bản về tâm lý con người và tâm lý trong lĩnh vực kinh doanh  | **1.3** |
| **G1.2** | Hiểu và trình bày được các kiến thức về tâm lý con người trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng. | **1.3** |
| **G2** | **G2.1** | Vận dụng kiến thức để nhận biết được tâm lý con người trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng | **2.1.1** |
| **G2.3** | Phân tích được các yếu tố thuộc về tâm lý con người và đề xuất phương án giải quyết. | **2.3.1** |
| **G2.4** | Nhận diện và giải quyết một số tình huống về tâm lý phát sinh trong quá trình kinh doanh nhà hàng | **2.4.1** |
| **G2.5** | Có trách nhiệm với nghề nghiệp và thái độ đúng đắn về ngành nghề đang theo học; học tập nghiêm túc, có ý thức cầu tiến;  | **2.5.1** |
| **G3** | **G3.1** | Có kỹ năng lãnh đạo, ra quyết địnhCó kỹ năng làm việc nhóm và giải quyết vấn đềCó kỹ năng dự đoán và xử lý tính huống | **3.1.1, 3.1.2, 3.1.4** |
| **G3.2** | Có kỹ năng cơ bản về giao tiếp thông thường, giao tiếp trong kỹ thuật và thuyết trình trước đám đông, thương lượng đàm phán thuyết phục | **3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6** |
| **G3.3** | Nhận thức được tầm quan trọng của tiếng Anh  | **3.3.1** |
| **G4** | **G4.1** | Có sự hiểu biết về vai trò của tâm lý con người trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng trước xu hướng phát triển của xã hội hiện nay | **4.1.5** |
| **G4.2** | Nhận biết được ưu thế chuyên ngành , từ đó có những giải pháp phù hợp để giải quyết vấn để về tâm lý trong công tác kinh doanh nhà hàng | **4.2.4** |
| **G4.3** | Đề xuất ý tưởng về công tác quản lý con người trong nhà hàng | **4.3.1** |
| **G4.4** | Thiết kế quy trình quản lý con người | **4.4.1** |
| **G4.5** | Xây dựng kế hoạch triển khai quy trình quản lý con người | **4.5.1** |
| **G4.6** | Dự đoán tình huống xảy ra trong quá trình quản lý con người | **4.6.4** |

1. **Nhiệm vụ của sinh viên**
	* Dự lớp: tối thiểu 80% số tiết giảng
	* Bài tập trên lớp theo nhóm: hoàn thành 100%
	* Bài tập ở nhà theo nhóm: hoàn thành 100%
	* Khác: các bài tập nhỏ cá nhân trên lớp
2. **Tài liệu học tập**
* **Tài *liệu học tập chính***

[1] Giáo trình: Nguyễn Hữu Thụ, Tâm lý học quản trị kinh doanh, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2005

* **Tài liệu tham khảo**

[2] Thái Trí Dũng, Tâm lý học quản trị kinh doanh, NXB Lao động xã hội, 2007

[3] Dale Carnegie (Nguyễn Hiến Lê dịch), Đắc nhân tâm, NXB Trẻ, 2008

University of Manitoba – Resource Guide: Special Event Planners

[4] Các sách, báo và website về kinh doanh khác

 [5] Internet – Các tài liệu liên quan đên nội dung học tập

<http://dacnhantam.com.vn/>,

<http://www.youtube.com/dalecarnegievietnam>,

<http://www.kynang.edu.vn>

<http://www.kynang.edu.vn/ky-nang-ban-hang/600-tam-ly-ban-hang-muoi-dac-diem-cua-con-nguoi.html>;

<http://www.vntrades.com/Tam-ly-trong-nghe-ban-hang.sid-35546.htm>;

1. **Tỷ lệ phần trăm các thành phần điểm và các hình thức đánh giá sinh viên**

| **STT** | **Nội dung** | **Chuẩn** **đầu ra** | **%** **điểm số** |
| --- | --- | --- | --- |
| **BT 1** | Sưu tầm những bảng hỏi về thị hiếu người tiêu dùng? | G2.1G4.1G4.2 | 100% |
| **BT 2** | Sưu tầm các mặt hàng có đặc điểm nhận dạng độc đáo và giải thích đặc điểm đó? |  |  |
| **BT 3** | Trình bày nhu cầu theo giới tính của khách hàng khi mua sắm trang phục hoặc khi lựa chọn nhà hàng ăn uống? | G2.1G2.3 |  |
| **BT 4** | Sưu tầm những tình huống giao tiếp thành công hoặc không thành công giữa người bán hàng và người mua hàng? | G2.1G2.3G2.4G2.5 |  |
| **BT 5** | Mỗi nhóm sưu tầm và phân tích một mẫu quảng cáo thương mại sau đó trình bày trước lớp? | G2.1G2.3G2.4G2.5G3.1G3.2G3.3 |  |
|  | **Thi cuối khóa hoặc tiểu luận**Đánh giá các nhóm CĐR sau:Nhóm G1: G1.1, G1.2Nhóm G4: G4.1, G4.2, G4.3, G4.4, G4.5, G4.6 |  |  |

1. **Thang điểm: 10 điểm**
2. **Nội dung và kế hoạch thực hiện**

| **TUẦN** | **NỘI DUNG** | **CĐR HỌC PHẦN** |
| --- | --- | --- |
| **1 - 3** | **Chương 1: TỔNG QUAN VỀ TÂM LÝ KINH DOANH** | G1.1G1.2G2.1G2.3G2.4G2.5 |
| ***A/*Tóm tắt các ND và PPGD trên lớp***: (6)***Nội dung GD trên lớp**1. Tổng quan về Tâm lý con người
	1. Khái niệm
	2. Phân loại
	3. Đặc điểm
2. Tổng quan về Kinh doanh
	1. Khái niệm
	2. Phân loại
	3. Kinh doanh nhà hàng
3. Tổng quan về tâm lý trong kinh doanh
	1. Khái niệm
	2. Hoạt động bán hàng và tâm lý người bán hang
	3. Tâm lý người tiêu dùng
	4. Quảng cáo thương mai với tâm lý người tiêu dùng

**Tóm tắt các PPGD***:*+ Thao giảng, thuyết trình và tương tác với sinh viên |
| ***B/*Các nội dung cần tự học ở nhà**: *(6)*1. Sưu tầm những bảng hỏi về thị hiếu người tiêu dùng?
2. Trình bày nhu cầu theo giới tính của khách hàng khi mua sắm trang phục hoặc khi lựa chọn nhà hàng ăn uống?.
3. Sưu tầm các mặt hàng có đặc điểm nhận dạng độc đáo và giải thích đặc điểm đó?
 | G1.1; G1.2G2.1; G2.3G2.4; G2.5 |
| 4 – 6 | **Chương 2: QUẢN TRỊ CON NGƯỜI VÀ DỊCH VỤ TRONG NHÀ HÀNG** | G2.1G3.1G3.2G3.3 |
| ***A/*Tóm tắt các ND và PPGD trên lớp***: (6)***Nội dung GD trên lớp**1. Dịch vụ và các loại hình dịch vụ trong kinh doanh nhà hàng
2. Tâm lý con người trong kinh doanh nhà hàng
	1. Tâm lý nhà quản trị

**Tóm tắt các PPGD***:*+ Thao giảng, thuyết trình và tương tác với sinh viên |
| ***B/*Các nội dung cần tự học ở nhà**: *(12)*1. Sưu tầm những tình huống giao tiếp thành công hoặc không thành công giữa người bán hàng và người mua hàng?
 | G2.1G3.1; G3.2G3.3 |
| 7 – 9 | **Chương 2: QUẢN TRỊ CON NGƯỜI VÀ DỊCH VỤ TRONG NHÀ HÀNG** | G1.1; G1.2G2.1; G2.3; G2.4;G2.5;G3.1; G3.2;G3.3G4.1; G4.2;G4.3; G4.4;G4.5; G4.6 |
| ***A/*Tóm tắt các ND và PPGD trên lớp***: (6)***Nội dung GD trên lớp**1. Tâm lý con người trong kinh doanh nhà hàng (tt)
	1. Tâm lý nhân viên
	2. Tâm lý khách hàng
2. Mối liên hệ giữa con người và dịch vụ trong nhà hàng
3. Mối liên hệ giữa con người và dịch vụ trong nhà hàng

**Tóm tắt các PPGD***:*+ Thao giảng, thuyết trình và tương tác với sinh viên |
| ***B/*Các nội dung cần tự học ở nhà**: *(12)*1. Sưu tầm những tình huống giao tiếp thành công hoặc không thành công giữa người bán hàng và người mua hàng?
2. Mỗi nhóm sưu tầm và phân tích một mẫu quảng cáo thương mại sau đó trình bày trước lớp?
 |
| 10 - 12 | **Chương 2: QUẢN TRỊ CON NGƯỜI VÀ DỊCH VỤ TRONG NHÀ HÀNG (tt)** | G1.1; G1.2G2.1; G2.2; G2.3; G2.4;G2.5;G3.1; G3.2;G3.3G4.1; G4.2;G4.3; G4.4;G4.5; G4.6 |
| ***A/*Tóm tắt các ND và PPGD trên lớp***: (6)***Nội dung GD trên lớp**Các nhóm thuyết trình về Mẫu quảng cáo thương mại**Tóm tắt các PPGD***:*+ Thao giảng, thuyết trình và tương tác với sinh viên |
| ***B/*Các nội dung cần tự học ở nhà**: *(12)*Viết báo cáo nhận xét về nội dung buổi thuyết trình |
| 13 - 15 | **Chương 3: MỘT SỐ KỸ NĂNG HỖ TRỢ**  | G1.1; G1.2G2.1; G2.2; G2.3; G2.4;G2.5;G3.1; G3.2;G3.3G4.1; G4.2;G4.3; G4.4;G4.5; G4.6 |
| ***A/*Tóm tắt các ND và PPGD trên lớp***: (6)***Nội dung GD trên lớp*** Kỹ năng làm việc nhóm và giải quyết vấn đề
* Kỹ năng lãnh đạo và ra quyết định
* Kỹ năng lập kế hoạch, quản lý thời gian và con người
* Kỹ năng thương lượng đàm phán thuyết phục
* Kỹ năng dự đoán và xử lý tình huống
* Kỹ năng thuyết trình và nói trước đám đông

**Tóm tắt các PPGD***:*+ Thao giảng, thuyết trình và tương tác với sinh viên |
|  | ***B/*Các nội dung cần tự học ở nhà**: *(12)*Ôn lại toàn bộ kiến thức đã học. |

**14. Đạo đức khoa học:**

* Các bài tập cá nhân, nhóm, bài quá trình nếu phát hiện sao chép lẫn nhau, từ sinh viên các lớp khác, các khóa trước hoặc từ nguồn khác sẽ bị trừ 100% số điểm quá trình, nếu ở mức độ nghiêm trọng (tác giả của tài liệu nguồn tố giác) sẽ bị cấm thi cuối kỳ và đề nghị kỷ luật trước khoa.
* Sinh viên không hoàn thành nhiệm vụ (mục 9) thì bị cấm thi.
* Sinh viên thi hộ thì cả 2 người sẽ bị đình chỉ học tập hoặc bị đuổi học

**15. Ngày phê duyệt:** ngày /tháng /năm

**16. Cấp phê duyệt:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Trưởng khoa** | **Tổ trưởng BM** | **Người biên soạn** |

**17. Tiến trình cập nhật ĐCCT**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lần cập nhật** | **Nội dung cập nhật** | **Thời gian cập nhật** | **Người cập nhật** | **Người xét duyệt** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |