



HCMUTE

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

INFO UTE LIBRARY

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT MÔN HỌC

# TÂM LÝ KHÁCH HÀNG

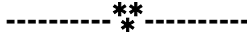
CUSTOMER PSYCHOLOGY

(Ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống - Chương trình đào tạo đại học 132TC)



HCMUTE.EDU.VN - THÁNG 9 NĂM 2019

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



INFO UTE LIBRARY



**HCMUTE**

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT MÔN HỌC

**TÂM LÝ KHÁCH HÀNG**

CUSTOMER PSYCHOLOGY

(Ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống - CTĐT đại học 132TC)

HCMUTE.EDU.VN – THÁNG 9 NĂM 2019

# MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....	4
GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ UTE Library.....	7
GIỚI THIỆU CÁC CƠ SỞ DỮ LIỆU TRỰC TUYẾN .....	11
ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT MÔN HỌC .....	12
GIỚI THIỆU CÁC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO .....	17

## LỜI NÓI ĐẦU

Theo World Travel and Tourism Council, năm 2023 ngành du lịch nói chung và các lĩnh vực nhà hàng, dịch vụ ăn uống - khách sạn nói riêng cần nguồn nhân lực lên đến 113.400 người hàng năm với các công việc thuộc lĩnh vực du lịch, nhà hàng, khách sạn, khu vui chơi giải trí, trung tâm hội nghị và cơ quan quản lý nhà nước về du lịch. Đây chính là cơ hội cho những bạn trẻ theo học ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống lựa chọn môi trường làm việc đầy hấp dẫn.

Nhóm ngành dịch vụ du lịch – khách sạn – nhà hàng là một trong 4 nhóm ngành tuyển dụng nhân sự nhiều nhất trong những năm qua. Với con số 40.000 lao động mới, ngoài TP.HCM và Hà Nội là hai thị trường tuyển dụng lớn nhất nước thì đa số các tỉnh thành thuộc 7 vùng du lịch lớn của cả nước đang cần nguồn nhân lực trẻ, giỏi chuyên môn nghề nghiệp.

Ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống là ngành học chuyên sâu về lĩnh vực quản lý khách sạn, nhà hàng về phương diện văn hóa ẩm thực với công việc cụ thể là quản lý các khâu về ẩm thực, yến tiệc, hội nghị, sự kiện,.... Đây là ngành học có yêu cầu cao về kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn cùng nền tảng kiến thức vững chắc của người học. Ngành này đòi hỏi phải có năng khiếu và đam mê nghề thì mới thành công được.

Tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp. Hồ Chí Minh, sinh viên theo học ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống sẽ được đào tạo, xây dựng kiến thức nền tảng chuyên sâu về nghề thông qua chương trình đào tạo tiên tiến được cập nhật liên tục dựa trên giáo trình của các trường đại học uy tín. Bên cạnh đó, Nhà trường còn trang bị những kiến thức tổng quan về kinh tế, quản trị, các kiến thức về tâm lý khách hàng, mối quan hệ giữa ngành nhà hàng dịch vụ ăn uống với du lịch,...

Song song đó, Nhà trường tạo điều kiện để sinh viên phát triển những kỹ năng mềm như đánh giá chất lượng công việc, kỹ năng giao tiếp, trình bày ý kiến với đồng nghiệp, khách hàng. Được tạo điều kiện nâng cao khả năng ngoại ngữ với chương trình song ngữ, sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống hoàn toàn có khả năng giao tiếp và làm việc trong các nhà hàng từ 3-5 sao, giao lưu văn hóa ẩm thực với các đầu bếp nổi tiếng trên thế giới.

Đặc biệt, với phương châm “đào tạo gắn kết với thực tiễn”, Nhà trường luôn tạo cơ hội cho sinh viên được tiếp cận với môi trường thực tế thông qua những chương trình giao lưu học tập trực tiếp ngay tại các

doanh nghiệp. Từ đó, sinh viên dần làm quen với môi trường làm việc sau này, nâng cao khả năng cạnh tranh của bản thân.

*Sinh viên ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống có thể xin việc có thể làm việc ở đâu?*

Với vốn kiến thức chuyên ngành và những kỹ năng được trang bị, kỹ sư ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống sau khi tốt nghiệp có thể đảm nhiệm các vị trí sau:

Chuyên viên tổ chức sự kiện ẩm thực

Chuyên viên tư vấn, tổ chức và điều hành tại các cơ sở kinh doanh trong lĩnh vực ăn uống, các chuỗi nhà hàng, coffee cao cấp hay trung tâm tổ chức hội nghị, yến tiệc,...

Nhà quản trị cấp cao thuộc lĩnh vực nhà hàng, dịch vụ ẩm thực, dịch vụ chăm sóc khách hàng.

Sales và Marketing cho nhà hàng và khách sạn.

Giảng dạy hoặc tiến hành nghiên cứu về lĩnh vực nhà hàng, khách sạn, dịch vụ ăn uống.

*Tùy vào khả năng chuyên môn bạn có thể lựa chọn làm việc tại:*

Các nhà hàng, khách sạn từ 3-5 sao.

Trên các du thuyền quốc tế 5 sao trên thế giới (Star Cruises, Costa...).

Các trung tâm hội nghị, yến tiệc.

Các khu resort, nghỉ dưỡng cao cấp.

Các hệ thống, chuỗi thương hiệu về ẩm thực.

Các trường đào tạo, Sở, Ban, Ngành trong lĩnh vực dịch vụ du lịch.

Chương trình đào tạo ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống nhằm đào tạo ra những kỹ sư ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống (QTNH&DVAU) có kiến thức khoa học cơ bản, kiến thức cơ sở và chuyên ngành trong lĩnh vực quản lý nhà hàng và dịch vụ ăn uống; có khả năng phân tích, giải quyết vấn đề và đánh giá các giải pháp; có năng lực xây dựng và quản trị các hệ thống nhà hàng và các dạng bếp, có kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm, có thái độ nghề nghiệp phù hợp đáp ứng được các yêu cầu phát triển của ngành và xã hội.

Sinh viên sau khi tốt nghiệp có thể làm quản lý nhà hàng, quản lý dịch vụ ẩm thực cho các nhà hàng - khách sạn; Chuyên viên tổ chức sự kiện ẩm thực trong các nhà hàng - khách sạn; Chuyên viên tư vấn, tổ chức và điều hành tại các chuỗi nhà hàng, trung tâm hội nghị.

Để đáp ứng nhu cầu tìm kiếm và sử dụng tài liệu học tập các môn học chuyên ngành “Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống” của sinh viên.

Thư viện Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh đã biên soạn tài liệu thông tin về đề cương chi tiết môn học nhằm cung cấp cho sinh viên có thể nghiên cứu, tìm hiểu, học tập về các môn học chuyên ngành.

Tài liệu thông tin về đề cương chi tiết môn học ngành “Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống” nhằm hướng dẫn tìm kiếm và sử dụng tài liệu học tập các môn học chuyên ngành “Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống” sẽ mang đến cho sinh viên nắm được phương pháp học nhanh nhất và đạt hiệu quả.

Mặc dù chúng tôi đã cố gắng, song việc biên soạn tài liệu chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót, rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ phía người sử dụng để lần biên soạn sau được hoàn chỉnh hơn.

Thư viện ĐHSPKT TP.HCM  
028.389 69 920  
[thuvien@hcmute.edu.vn](mailto:thuvien@hcmute.edu.vn)  
[thuvienspkt@hcmute.edu.vn](mailto:thuvienspkt@hcmute.edu.vn)  
[facebook.com/hcmute.lib](https://facebook.com/hcmute.lib)

# **GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ UTE LIBRARY**

## **Đồng hành cùng độc giả trên con đường chinh phục tri thức**

Nơi cung cấp nguồn lực thông tin khoa học kỹ thuật và giáo dục phục vụ cho nhu cầu đào tạo của Nhà trường.

### **Cung cấp thông tin**

- ✓ Nội dung phong phú
- ✓ Đa dạng loại hình
- ✓ Cập nhật thường xuyên

### **Hình thức phục vụ**

- ✓ Đọc tại chỗ
- ✓ Mượn về nhà
- ✓ Khai thác tài nguyên số 24/24
- ✓ Các dịch vụ học tập trực tuyến

### **Các loại hình dịch vụ**

1. Phục vụ trực tiếp tại thư viện: được hướng dẫn tận tình với hệ thống phòng đọc & Giáo trình mở, có thể tìm đọc tài liệu dạng giấy, CD-ROM, CSDL trực tuyến,...
2. Hỗ trợ công tác biên soạn xuất bản giáo trình và tài liệu học tập, kỹ yếu hội thảo (phục vụ hoạt động NCKH, chương trình đào tạo 150 tín chỉ, bổ sung hồ sơ xét các chức danh khoa học,...).
3. Thiết kế website phục vụ hoạt động học tập, nghiên cứu khoa học, hội thảo: Xây dựng template chung, Thiết lập các trang con (sub pages), Cấp quyền và chuyển giao quyền quản trị trang con.
4. Xuất bản kỹ yếu hội thảo: Tư vấn, thiết kế, dàn trang, Thiết kế các hình ảnh, nhãn hiệu liên quan đến hội nghị (logo hội nghị, banner, poster...), Đăng ký và xin giấy phép xuất bản kỹ yếu, Giám sát các tài liệu liên quan đến chương trình như thư, thông tin hội nghị, tài liệu tham khảo,...
5. Xây dựng các sản phẩm phục vụ hội thảo và các hoạt động học tập: CD-ROM chương trình và kỹ yếu, Ứng dụng tự chạy giới thiệu tài liệu, ghi đĩa CD- ROM, DVD, USB,...
6. Cung cấp thông tin theo yêu cầu (danh mục tài liệu, tài liệu chuyên ngành, kết quả nghiên cứu khoa học, tiêu chuẩn, phát minh sáng chế...).
7. Mô tả, tạo và chọn danh mục “Tài liệu tham khảo” cho luận văn, luận án, đề tài nghiên cứu khoa học theo chuẩn quốc tế.
8. Chuyển dạng tài liệu (từ tài liệu dạng giấy sang file PDF, từ file PDF sang file Word).
9. Cung cấp các thiết bị hỗ trợ cho việc học tập và nghiên cứu,...
10. Hỗ trợ, tư vấn và phối hợp với Thư viện các trường trong việc phát triển các sản phẩm đặc thù của từng đơn vị.

## Với nhiều hình thức phục vụ phong phú, thuận tiện cho người học **NGUỒN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN**

- CSDL Giáo trình và Tài liệu học tập
- CSDL Sách tham khảo Việt văn
- CSDL Luận văn, Luận án
- CSDL Sách tham khảo Ngoại văn
- CSDL các bài báo khoa học (các bài báo nghiên cứu của học viên theo chương trình đào tạo sau đại học được đăng trên các tạp chí chuyên ngành)

### *Địa chỉ liên hệ:*

Thư viện Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp. Hồ Chí Minh,  
Số 1-3 Võ Văn Ngân, Phường Linh chiểu, Quận Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh.

Điện thoại: (+84 028) 3896 9920, 3721223 (nội bộ 8223)

Email: [thuvienspkt@hcmute.edu.vn](mailto:thuvienspkt@hcmute.edu.vn)

<http://thuvien.hcmute.edu.vn>

<http://thuvienso.hcmute.edu.vn>

## **GIỚI THIỆU CÁC WEBSITE PHÁT HÀNH UTE EBOOK**

“*UTE EBOOK*” là những tác phẩm chỉ có thể dùng các công cụ điện tử như máy vi tính, máy trợ giúp kỹ thuật số cá nhân (thiết bị đọc, máy tính bảng và điện thoại thông minh như iPhone, iPad, Samsung Galaxy, HTC Tablet,...) để xem, đọc, và truyền tải.

“*UTE EBOOK*” là hệ thống phân phối sách điện tử, cung cấp đến người dùng các nội dung sách, giáo trình, truyện, tạp chí, tài liệu, chuyên đề và các thể loại văn bản đọc, audio khác trên di động, thông qua các kênh website, wapsite và client giúp khách hàng có thể cập nhật thông tin kiến thức mọi lúc mọi nơi.

Stt	Tên đơn vị phát hành	Website	Truy cập nhanh kho giáo trình
1	Nhà Xuất Bản Tổng Hợp Thành Phố Hồ Chí Minh	<a href="https://sachweb.com">https://sachweb.com</a>	<a href="https://bit.ly/2LSRzXU">https://bit.ly/2LSRzXU</a>
2	Công Ty Cổ Phần Tin Học Lạc Việt	<a href="http://sachbaovn.vn">http://sachbaovn.vn</a>	<a href="https://bit.ly/2Zx8YZn">https://bit.ly/2Zx8YZn</a>
3	Công Ty TNHH Sách Điện Tử Trẻ (YBOOK)	<a href="http://ybook.vn/">http://ybook.vn/</a>	<a href="https://bit.ly/2GHF2lQ">https://bit.ly/2GHF2lQ</a>
4	Công Ty Cổ Phần	<a href="https://read.alezaa.c">https://read.alezaa.c</a>	<a href="https://goo.gl/4MM7">https://goo.gl/4MM7</a>



	Dịch Vụ Trực Tuyến VINAPO	<a href="#">om</a>	<a href="#">RM</a>
5	Công Ty Cổ Phần Thương Mại Dịch Vụ Mê Kông COM	<a href="http://reader.vinabook.com">http://reader.vinabook.com</a>	<a href="https://goo.gl/i6Qpb1">https://goo.gl/i6Qpb1</a>
6	Thư viện Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. HCM	<a href="http://thuvien.hcmute.edu.vn/">http://thuvien.hcmute.edu.vn/</a>	<a href="http://thuvien.hcmute.edu.vn/">http://thuvien.hcmute.edu.vn/</a>

### **DỊCH VỤ HỖ TRỢ XUẤT BẢN ĐIỆN TỬ:**

**Sách chuyên khảo, giáo trình, sách tham khảo, sách hướng dẫn, tài liệu phục vụ đào tạo, Kỷ yếu hội thảo, tập san, tạp chí**

Nhằm hỗ trợ Quý Thư viện các Trường Đại học, Cao đẳng về việc xuất bản giáo trình, tài liệu học tập điện tử nội sinh,... đạt chất lượng cao phục vụ hoạt động đào tạo, giảng dạy; Thư viện Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh giới thiệu đến Quý Thư viện các Trường Đại học, Cao đẳng về “*Chương trình hỗ trợ xuất bản điện tử: Sách chuyên khảo, giáo trình, sách tham khảo, sách hướng dẫn, tài liệu phục vụ đào tạo, Kỷ yếu hội thảo, tập san, tạp chí*”.

#### **1. Cơ sở xây dựng chương trình:**

Căn cứ theo công văn Số: 4301/BGDĐT-GDĐT ngày 20 tháng 9 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc xây dựng và phát triển tài nguyên giáo dục mở tại website: <https://itrihuc.vn>

#### **2. Thời gian triển khai chương trình hỗ trợ**

- Giai đoạn 05 năm (Từ ngày 01/10/2019 đến hết ngày 01/10/2024)

#### **3. Tổ chức chương trình**

- Thư viện Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh.

#### **4. Đơn vị công bố phổ biến xuất bản phẩm điện tử**

- Thư viện Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh & Các đơn vị liên kết.
- website: <http://thuvien.hcmute.edu.vn>
- website: <https://itrihuc.vn>
- website các đơn vị liên kết.

#### **5. Cấu trúc của xuất bản điện tử giáo trình, tài liệu học tập nội sinh**

Xuất bản điện tử giáo trình, tài liệu học tập nội sinh có cấu trúc như sau:

- Trang bìa.
- Trang bìa phụ.

- Lời nói đầu: Trình bày đối tượng sử dụng, mục đích yêu cầu khi sử dụng, cấu trúc nội dung, điểm mới của giáo trình, hướng dẫn cách sử dụng, phân công nhiệm vụ của tác giả biên soạn.
- Mục lục.
- Danh mục các từ viết tắt (nếu có).
- Danh mục hình (nếu có)..
- Danh mục bảng biểu (nếu có)..
- Nội dung chính: Trình bày các chương, mục, tiểu mục và nội dung chi tiết của từng chương, mục, tiểu mục, nội dung thảo luận xêmina, câu hỏi ôn tập, bài tập, các nhiệm vụ tự học và tài liệu học tập từng chương.
- Phụ lục (nếu có).
- Tài liệu tham khảo.

**6. Để biết thêm thông tin chi tiết Quý Thầy/Cô liên hệ**

- Thư viện Trường Đại Học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh.
- Số 1-3 Võ Văn Ngân, Phường Linh Chiểu, Quận Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh.
- Email: [luatvt@hcmute.edu.vn](mailto:luatvt@hcmute.edu.vn); [thuvienpkt@hcmute.edu.vn](mailto:thuvienpkt@hcmute.edu.vn)
- Điện thoại: 08.38969920 hoặc 0909836920; 0906836920 (ThS. Vũ Trọng Luật)

*Xin trân trọng giới thiệu đến Quý Thầy/Cô!*

## **GIỚI THIỆU CÁC CƠ SỞ DỮ LIỆU TRỰC TUYẾN TÌM KIẾM VÀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ**

*Thư viện ĐH SPKT TP. HCM  
http://thuvien.hcmute.edu.vn  
thuvienspkt@hcmute.edu.vn  
028.38969920*

Nhằm tăng cường năng lực nghiên cứu của tập thể giảng viên và sinh viên của nhà trường, từng bước nâng cao chất lượng đào tạo và nâng vị thế của trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh lên tầm cao mới, xứng đáng là một trong những trường đại học hàng đầu của khu vực, nhà trường đã tiến hành mua quyền sử dụng tài khoản truy cập các cơ sở dữ liệu trực tuyến để giảng viên và sinh viên của trường khai thác. Việc khai thác các tư liệu điện tử, các CSDL trực tuyến sẽ góp phần tạo thêm nhiều cơ hội tiếp cận với các kho tư liệu học thuật và nghiên cứu có giá trị cao và được phổ biến trên toàn thế giới.

Để triển khai sử dụng và khai thác các cơ sở dữ liệu trực tuyến đạt hiệu quả, Thư viện xin thông báo đến Quý Thầy Cô & Các Bạn Sinh viên về nội dung triển khai và sử dụng CSDL như sau:

### **Thông tin triển khai sử dụng:**

- Truy cập Web, không giới hạn số lượng người sử dụng, hỗ trợ việc truy cập cho 25.000 sinh viên và gần 1.000 giảng viên, cán bộ viên chức của nhà trường.

- **Địa chỉ truy cập:** <http://csdl.hcmute.edu.vn/>

- Sử dụng email do nhà trường cấp để tạo tài khoản đăng ký:

theo địa chỉ email của cán bộ ...@hcmute.edu.vn

theo địa chỉ email của sinh viên ...@student.hcmute.edu.vn

- Hình thức truy cập: Theo IP đăng kí của nhà trường.

- **Lưu ý:** Việc khai thác các CSDL được nhà xuất bản xác minh người dùng với nhiều lớp bảo mật qua dải địa chỉ IP và username/password, quý thầy cô và bạn đọc chỉ có thể khai thác các CSDL này trên hệ thống máy tính được kết nối mạng trong trường.

### **Thông tin hỗ trợ kỹ thuật:**

Trong quá trình sử dụng, quý thầy cô và bạn đọc cần hỗ trợ kỹ thuật xin vui lòng liên hệ:

Cô Trần Thị Ngọc Ý, Số ĐT 0919888975,

email: ytnn@hcmute.edu.vn

Thư viện trân trọng thông báo đến Quý Thầy Cô và Các Bạn Sinh viên biết để sử dụng và khai thác các cơ sở dữ liệu trực tuyến đạt hiệu quả.

*Trân trọng!*

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT MÔN HỌC**  
**TÂM LÝ KHÁCH HÀNG**  
**CUSTOMER PSYCHOLOGY**

Môn Tâm lý khách hàng sẽ giúp cho sinh viên có những kiến thức cơ bản để hiểu tâm lý khách hàng – đối tượng của quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống . Môn học giới thiệu đời sống tâm lý của cá nhân bao gồm: bản chất hiện tượng tâm lý người và các thuộc tính tâm lý cá nhân với những đặc điểm, quy luật và cơ chế của nó giúp cho sinh viên ứng dụng vào việc nghiên cứu những vấn đề cơ bản phục vụ cho việc quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống ; Marketing; hiểu được tâm lý khách hàng qua các dịch vụ.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT  
TP. HỒ CHÍ MINH  
KHOA CÔNG NGHỆ MAY & THỜI TRANG

Ngành đào tạo: QTNH&DVAU  
Trình độ đào tạo: Đại học  
Chương trình đào tạo: QTNH&DVAU

**Đề cương chi tiết môn học**

- 1. Tên môn học:** TÂM LÝ KHÁCH HÀNG  
**Mã môn học:** CUPS321153
- 2. Tên Tiếng Anh:** CUSTOMER PSYCHOLOGY
- 3. Số tín chỉ:** 2 tín chỉ (2/0/6) (2 tín chỉ lý thuyết, 0 tín chỉ thực hành/thí nghiệm)  
Phân bố thời gian: 10 tuần (2 tiết lý thuyết + 5 tiết tự học/ tuần)
- 4. Các giảng viên phụ trách môn học:**  
1/ GV phụ trách chính: .....  
2/ Danh sách giảng viên cùng GD: .....
- 5. Điều kiện tham gia học tập môn học**  
Môn học tiên quyết: Không  
Môn học trước: Nguyên lý Mác - Lênin
- 6. Mô tả môn học (Course Description)**

Môn Tâm lý khách hàng sẽ giúp cho sinh viên có những kiến thức cơ bản để hiểu tâm lý khách hàng – đối tượng của quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống . Môn học giới thiệu đời sống tâm lý của cá nhân bao gồm: bản chất hiện tượng tâm lý người và các thuộc tính tâm lý cá nhân với những đặc điểm, quy luật và cơ chế của nó giúp cho sinh viên ứng dụng vào việc nghiên cứu những vấn đề cơ bản phục vụ cho việc quản trị

nhà hàng và dịch vụ ăn uống ; Marketing; hiểu được tâm lý khách hàng qua các dịch vụ.

### 7.Mục tiêu môn học (Course Goals)

Mục tiêu (Goals)	Mô tả (Goal description) (Môn học này trang bị cho sinh viên:)	Chuẩn đầu ra CTĐT	Trình độ năng lực
G1	Kiến thức và lập luận khả năng vận dụng khoa học tâm lý vào lĩnh vực kinh doanh nhà hàng du lịch	1.1	1
		1.2	1
		1.3	2
G2	Kỹ năng và tố chất cá nhân về lĩnh vực tâm lý khách hàng	2.1	2
		2.2	3
		2.3	3
		2.4	3
		2.5	3
G3	Kỹ năng giao tiếp: làm việc theo nhóm và giao tiếp lãnh đạo nhóm kinh doanh	3.1	3
		3.2	3
		3.3	3

### 8.Chuẩn đầu ra môn học

Chuẩn đầu ra MH	Mô tả (Sau khi học xong môn học này, người học có thể:)	Chuẩn đầu ra CDIO	Trình độ năng lực
G1	G1.1 Có hiểu biết và khả năng sử dụng các nguyên tắc cơ bản trong khoa học xã hội (như CNXH khoa học, hóa học).	1.1	1
	G1.2 Có khả năng ứng dụng các nguyên tắc về sinh an toàn thực phẩm; nguyên tắc chế biến và trang trí các món ăn, thức uống; các nguyên tắc quản trị Nhà hàng và chất lượng dịch vụ ăn uống	1.2	1
	G1.3 Có kiến thức nâng cao về Quản lý tổ chức sự kiện ẩm thực.	1.3	2
G2	G2.1 Phân tích và lập luận kỹ thuật tâm lý, Quản lý dịch vụ ăn uống, du lịch	2.1	2
	G2.2 Tư duy có hệ thống các lĩnh vực liên quan đến Quản trị nhà hàng & Dịch vụ Ẩm thực.	2.2	3
	G2.3 Vận dụng các kỹ năng cá nhân góp phần vào hiệu quả hoạt động Chế biến thực phẩm và Quản lý dịch vụ ăn uống: sáng kiến, tính linh hoạt, tính sáng tạo, tính ham học hỏi, quản lý thời gian và làm việc chuyên nghiệp	2.3	3
G3	G3.1 Lãnh đạo và làm việc theo nhóm.	3.1	3

<b>G3.2</b>	Giao tiếp hiệu quả dưới dạng văn bản, thư điện tử, đồ họa và thuyết trình	3.2	3
<b>G3.3</b>	Có khả năng làm việc nhóm và giao tiếp tốt bằng tiếng Anh	3.3	3

### 9. Có đạo đức nghề nghiệp:

- Các bài tập, thảo luận nếu bị phát hiện là sao chép của nhau sẽ bị trừ điểm 100% điểm quá trình, nếu ở mức độ nghiêm trọng (cho nhiều người chép – 3 người giống nhau trở lên) sẽ bị cấm thi cuối kỳ cả người sử dụng bài chép và người cho chép bài.
- Sinh viên không hoàn thành nhiệm vụ bị cấm thi và bị đề nghị kỷ luật trước toàn trường.
- Sinh viên thi hộ thì cả 2 người – thi hộ và nhờ thi hộ sẽ bị đình chỉ học tập hoặc bị đuổi học.

### 10. Nội dung chi tiết môn học:

Tuần	Nội dung	Chuẩn đầu ra môn học	Trình độ năng lực	Phương pháp dạy học	Phương pháp đánh giá
	<b>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ TÂM LÝ HỌC</b>				
1	<b>A/ Các nội dung và PPGD chính trên lớp:</b> <b>Nội Dung (ND) GD trên lớp</b> I) Đối tượng, nhiệm vụ nghiên cứu tâm lý học II) Bản chất hiện tượng tâm lý người theo quan điểm CNĐBC III) Các hiện tượng tâm lý người cơ bản IV) Phương pháp nghiên cứu tâm lý	G1.1 G1.2 G1.3	1 1 2	+Thuyết trình +Giảng giải +Văn đáp + Thảo luận	+Văn đáp +Báo cáo +Thuyết trình
	<b>B/ Các nội dung cần tự học ở nhà:</b> + Đọc giáo trình.	G1.2 G1.3	1 2		
	<b>Chương 2: LÝ LUẬN VỀ KHÁCH HÀNG</b>				
2	<b>A/ Các nội dung và PPGD chính trên lớp:</b> I- KHÁI NIỆM VỀ KHÁCH HÀNG VÀ TÂM LÝ KHÁCH HÀNG II- CÁC NHÂN TỐ TÂM LÝ CƠ BẢN CỦA KHÁCH HÀNG III- CÁCH XÁC ĐỊNH NHU CẦU CỦA KHÁCH	G1.1 G2.1 G3.1	1 2 3	+Thuyết trình +Giảng giải +Văn đáp + Thảo luận	+Văn đáp +Báo cáo +Thuyết trình

	<p>HÀNG</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Kỹ năng biết lắng nghe khách hàng nói</li> <li>2- Kỹ năng biết gọi mở cho khách hàng nói</li> <li>3- Kỹ năng đặt câu hỏi sao cho khách hàng vui vẻ trả lời</li> <li>4- Kỹ năng lắng nghe được sự phản hồi của khách hàng</li> <li>5- Kỹ năng quan sát tìm hiểu khách hàng</li> </ol>				
	<p><b>B/ Các nội dung cần tự học ở nhà:</b> (6) + Hướng dẫn SV phương pháp tự nghiên cứu, lập nhóm thảo luận.</p>	G2.1	2		
	<p><b>Chương 3: ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ KHÁCH HÀNG.</b></p>				
3	<p><b>A/ Các nội dung và PPGD chính trên lớp:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I- ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ GẮN VỚI PHONG TỤC TẬP QUÁN</li> <li>II- ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ GẮN VỚI TÍN NGƯỠNG TÔN GIÁO</li> <li>III- ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ GẮN VỚI LỬA TUỔI</li> <li>IV- ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ CỦA NGƯỜI MIỀN BẮC – MIỀN TRUNG VÀ MIỀN NAM</li> <li>V- ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ NGƯỜI CHÂU Á</li> <li>VI- ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ NGƯỜI CHÂU MỸ</li> <li>VII- ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ NGƯỜI CHÂU ÂU</li> </ol>	G1.1 G1.3 G3.2	1 2 3	+ Thuyết trình + Vấn đáp + Thảo luận + Trình chiếu.	+Vấn đáp +Bảo cáo +Thuyết trình

## 11. Đánh giá kết quả học tập:

- Thang điểm: 10

- Kế hoạch kiểm tra như sau:

Hình thức KT	Nội dung	Thời điểm	Chuẩn đầu ra đánh giá	Trình độ năng lực	Phương pháp đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỉ lệ (%)
<b>Bài tập</b>							...
BT#1	Báo cáo thuyết trình trên lớp	Tuần 2	G3.1	3	Nghe báo cáo thuyết trình	Thảo luận trên lớp	10
BT#2	Kiểm tra : Nội dung chương 1+2+3	Tuần 4	G1.1 G2.1	1 2	Bài kiểm tra trên lớp		10
<b>Tiểu luận - Báo cáo</b>							...
TL#1	Các nhóm SV được yêu cầu tìm hiểu và báo cáo về một đề tài liên quan đến nội dung học (Nhóm SV lựa chọn đề tài rồi thông báo cho GV, GV gợi ý, hướng dẫn SV cách làm). Bài tiểu luận được các nhóm SV báo cáo vào tuần cuối cùng.	Tuần 2-8	G1.1 G2.2 G3.1 G3.2 G3.1 G3.2	1 2 3 3 2 2		Tiểu luận - Báo cáo	...
<b>Thi cuối kỳ</b>							<b>50</b>
	- Nội dung bao quát tất cả các chuẩn đầu ra quan trọng của môn học. - Thời gian làm bài 60-90 phút.		G1.2 ...	1		Thi trắc nghiệm	

## 12. Tài liệu học tập

## 13. Ngày phê duyệt lần đầu:

## 14. Cấp phê duyệt:

Trưởng khoa

Trưởng BM

Nhóm biên soạn

## 15. Tiến trình cập nhật ĐCCT

Lần 1: Nội Dung Cập nhật ĐCCT

lần 1: ngày 25 tháng 04 năm 2018

(người cập nhật ký và ghi rõ họ tên)

Tổ trưởng Bộ môn:



## **GIỚI THIỆU CÁC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

### **1. Ngành Công nghệ May (Mã ngành 7540205D, 7540205C)**

Sinh viên tốt nghiệp có khả năng: Vận dụng được các nguyên lý thiết kế vào quá trình phát triển các sản phẩm may; quản lý và thể hiện tốt vai trò cán bộ kỹ thuật; xây dựng qui trình làm việc và hợp lý hóa sản xuất may; thiết kế cải tiến điều kiện nhà xưởng và các trang thiết bị góp phần nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm may.

Các kỹ sư có cơ hội làm việc tại: các doanh nghiệp may & thời trang; các Công ty tư vấn, thiết kế, tiếp thị, văn phòng đại diện Công ty may & thời trang; các Công ty dệt, da giày, túi xách, trang thiết bị và dịch vụ ngành may; các trường chuyên may mặc và thời trang.

Để học ngành Công nghệ May được tốt nhất, các em học sinh cần: Thật sự yêu thích nghề may; chăm chỉ, cần mẫn và tỉ mỉ; có khả năng phân tích, tổng hợp và tư duy logic.

Được đào tạo tại khoa Công nghệ May và Thời trang và khoa Đào tạo Chất lượng cao.

### **2. Ngành Thiết kế Thời trang (Mã ngành 7210404D)**

Sinh viên tốt nghiệp có khả năng: Thiết kế và thực hiện hoàn chỉnh bộ sưu tập thời trang; vận dụng sáng tạo các nguyên lý thiết kế để phát triển các bộ sưu tập thời trang; tổ chức quản lý và điều hành các cửa hàng thời trang.

Sinh viên sau khi tốt nghiệp có cơ hội làm việc tại: Phòng thiết kế các doanh nghiệp may & thời trang; phòng marketing các công ty tư vấn, thiết kế và tiếp thị hàng may mặc & thời trang; phòng thiết kế các công ty giày, nón; túi xách và phụ kiện thời trang; Tòa soạn báo & tạp chí, công ty thiết kế, in ấn,...

Để học ngành Thiết kế Thời trang được tốt nhất, các em học sinh cần: Thật sự đam mê với nghề thiết kế thời trang; có năng khiếu hội họa, tạo hình; có óc sáng tạo và phát triển ý tưởng thời trang; có tính cầu thị, ham học hỏi, sự kiên trì và nhẫn nại trong học tập.

Được đào tạo tại khoa Công nghệ May và Thời trang.

### **3. Ngành Công nghệ vật liệu Dệt - May (Mã ngành 7540203)**

#### ***Tại sao nên học ngành CN Vật liệu Dệt - May?***

Năm 2018, xuất khẩu dệt may Việt Nam đạt top 3 thế giới (với hơn 36 tỷ USD đứng thứ 2 cả nước về đóng góp GDP), thu về hơn 1.500 tỷ lợi nhuận. Bên cạnh đó, CPTPP (Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ Xuyên Thái Bình Dương) và EVFTA (Hiệp định Tự do Thương Mại Việt Nam - EU) chính thức được thông qua và có hiệu lực trong năm 2019 sẽ

giúp ngành dệt Việt Nam đẩy mạnh tăng trưởng cũng như thay đổi cơ cấu thị trường xuất khẩu theo hướng cân bằng hơn, trong đó dòng thuế suất sẽ được giảm về 0% khi các sản phẩm may đáp ứng được với những ràng buộc về nguyên tắc xuất xứ (ưu đãi đặc biệt nếu nguyên phụ liệu may được sản xuất tại chỗ). Nhằm tránh sự phụ thuộc vào nguồn nguyên phụ liệu nhập từ Trung Quốc (48%) cũng như các nước khác, nhiều doanh nghiệp FDI sẽ dồn dập thiết lập chuỗi sản xuất từ sợi - vải - may mặc tại Việt Nam để tận dụng các lợi thế miễn giảm thuế từ các hiệp định thương mại tự do. Mặt khác, các công ty may mặc Việt Nam hiện nay sẽ cần phải tham gia sâu hơn vào chuỗi giá trị toàn cầu, không chỉ thực hiện gia công lắp ráp mà còn phải chủ động trong khâu thiết kế cũng như tìm kiếm các nguồn nguyên phụ liệu phù hợp giúp tăng lợi thế cạnh tranh. Do vậy, nhu cầu về nguồn nhân lực trong lĩnh vực công nghệ vật liệu dệt may sắp tới vô cùng lớn, thậm chí thiếu hụt trầm trọng bởi hiện nay rất ít cơ sở đào tạo trình độ đại học về lĩnh vực này tại Việt Nam.

### ***Sinh viên ngành CN Vật liệu Dệt - May học gì?***

Chương trình đào tạo ngành Công nghệ Vật liệu Dệt - May trang bị cho sinh viên các kiến thức lý thuyết và thực hành từ cơ bản đến chuyên sâu ở trình độ đại học. Bên cạnh đó, sinh viên tham gia chương trình này có khả năng thích ứng cao với môi trường kinh tế xã hội trong thời kỳ hội nhập, giải quyết tốt những vấn đề khoa học và kỹ thuật dệt may dựa trên các kiến thức cơ bản vật liệu dệt (xơ dệt, sợi dệt, vải dệt, sản phẩm may và phụ liệu may), công nghệ sản xuất vật liệu dệt (kéo sợi, dệt thoi, dệt kim, không dệt, nhuộm, hoàn tất), tiến bộ trong sản xuất vật liệu dệt may (công nghệ nano dệt, điều khiển tự động hóa và tin học ứng dụng trong dệt - may, vật liệu dệt đa chức năng, vật liệu dệt thông minh...), quá trình tổ chức và quản lý sản xuất hàng dệt may, thiết kế và gia công các loại trang phục, kinh doanh hàng dệt may....

### ***Tốt nghiệp sẽ làm việc ở đâu?***

Kỹ sư tốt nghiệp ngành Công nghệ Vật liệu Dệt - May có thể làm việc tại các nhà máy kéo sợi, nhà máy dệt vải, nhà máy nhuộm - hoàn tất, công ty may mặc (quản lý chất lượng nguyên phụ liệu may), viện nghiên cứu vật liệu dệt, tổ chức kiểm định chất lượng hàng dệt - may hoặc phòng thí nghiệm vật liệu dệt, công ty kinh doanh nguyên phụ liệu may, trường đại học và trường cao đẳng đào tạo ngành dệt may

### ***Học tập nâng cao trình độ như thế nào?***

Kỹ sư tốt nghiệp ngành Công nghệ Vật liệu Dệt - May có khả năng học tập nâng cao trình độ (thạc sỹ và tiến sỹ) tại các trường đại học trong và ngoài nước (du học).

#### **4. Ngành Kỹ thuật Nữ công (Mã ngành 7810502D)**

Chương trình đào tạo được thiết kế bao gồm các môn học rèn luyện kỹ năng thực hành Bếp, Làm bánh, Trang trí hoa, Làm đẹp. Ngoài ra, sinh viên sẽ được trực tiếp tham gia trải nghiệm thực tế tại các doanh nghiệp để rèn luyện tay nghề một cách tốt nhất.

Sinh viên tốt nghiệp có khả năng: Chế biến, sáng tạo các món ăn Âu – Á; pha chế Cocktail; thiết kế và quản lý quy trình bếp công nghiệp; thiết kế các sản phẩm trang trí hoa; thiết kế và may trang phục trẻ em, âu phục nam – nữ; giảng dạy nghề Nữ công Gia chánh.

Sinh viên tốt nghiệp có thể đảm nhận các chức danh quản lý tại các doanh nghiệp chế biến thực phẩm; chế biến xuất ăn công nghiệp; nhà hàng; Trung tâm dinh dưỡng; các Trung tâm dạy nghề,...

Để học ngành Kinh tế Gia đình được tốt nhất, các em học sinh cần: Yêu thích và đam mê Âm thực; kiên nhẫn, có khả năng ứng dụng và sáng tạo,...

#### **5. Ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống (Mã ngành 7810202D)**

Đào tạo kỹ sư ngành Quản trị nhà hàng và Dịch vụ ăn uống có kiến thức khoa học cơ bản, kiến thức cơ sở và chuyên ngành trong lĩnh vực quản lý nhà hàng và dịch vụ ăn uống; có khả năng phân tích, giải quyết vấn đề và đánh giá các giải pháp; có năng lực xây dựng và quản trị các hệ thống nhà hàng và các dạng bếp, có kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm, có thái độ nghề nghiệp phù hợp đáp ứng được các yêu cầu phát triển của ngành và xã hội.

Sinh viên sau khi tốt nghiệp có thể làm quản lý nhà hàng, quản lý dịch vụ ẩm thực cho các nhà hàng - khách sạn; Chuyên viên tổ chức sự kiện ẩm thực trong các nhà hàng - khách sạn; Chuyên viên tư vấn, tổ chức và điều hành tại các chuỗi nhà hàng, trung tâm hội nghị.



ISBN: 978-604-73-2175-9



9 786047 321759