



TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN
QUY NHON UNIVERSITY



www.qnu.edu.vn

ĐẠO ĐỨC TRONG KINH DOANH DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN

TS. PHẠM THỊ THÚY HẰNG

1



**Chương 1: Tổng quan
về đạo đức kinh doanh**

**Chương 2: Các triết lý
đạo đức trong kinh
doanh du lịch và khách
sạn**

**Chương 3: Phương
pháp phân tích và xây
dựng đạo đức trong
kinh doanh du lịch và
khách sạn**

**Chương 4: Nghiên cứu
tình huống điển hình về
đạo đức kinh doanh**

CHƯƠNG 4. NGHIÊN CỨU TÌNH HUỐNG ĐIỂN HÌNH VỀ ĐẠO ĐỨC KINH DOANH

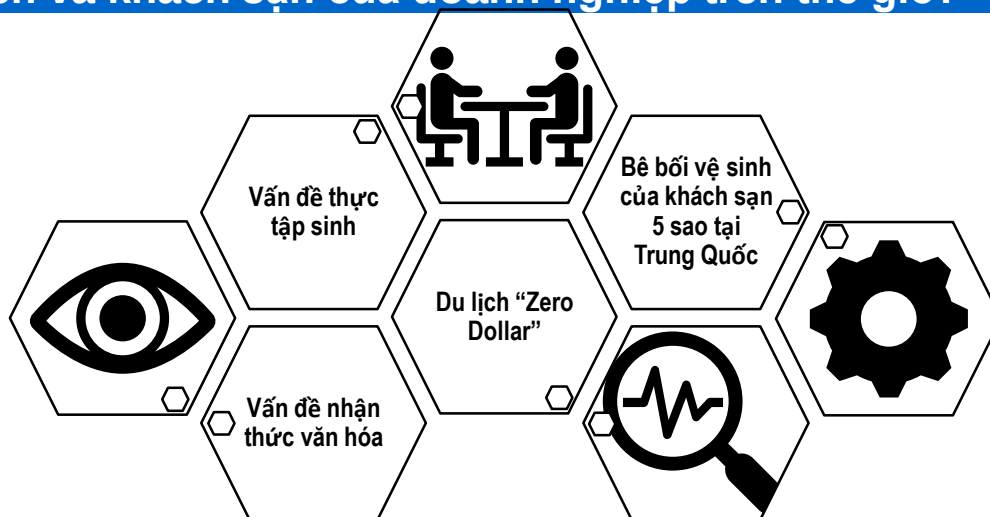


4.1. Các khía cạnh của đạo đức trong kinh doanh

4.2. Các tình huống về đạo đức kinh doanh trong du lịch và khách sạn của doanh nghiệp trên thế giới

4.3. Các tình huống về đạo đức kinh doanh trong du lịch và khách sạn của doanh nghiệp tại Việt Nam

4.2. Các tình huống về đạo đức kinh doanh trong du lịch và khách sạn của doanh nghiệp trên thế giới



Vấn đề nhận thức văn hóa



Bali



Bali
Văn hóa

Yêu cầu đối với
du khách khi đến
thăm các đền
chính



Du khách Emily cảm
thấy tức giận vì cảm
thấy bị phân biệt đối
xử

Câu hỏi thảo luận



1. Bạn có ý kiến gì về phản ứng của Emily? Có hợp lý khi Emily cảm thấy bị phân biệt đối xử và tức giận không? Tại sao? Tại sao không?
2. Bạn có đồng ý với phản ứng tiêu cực của người tham quan địa phương đối với Emily không? Tại sao? Tại sao không?

Du lịch “Zero Dollar”



- Myanmar đã bắt đầu mở rộng loạt sản phẩm du lịch.
- Thị trường du khách quốc tế: Trung Quốc, Nhật Bản và Thái Lan, châu Âu



- HDV: cung cấp thông tin sai lệch
- Khuyến khích mua sắm tại các điểm bán lẻ đối tác Trung Quốc: lợi ích cho kinh tế địa phương giảm sút, thất thu thuế
- Người dân địa phương phàn nàn về việc du khách vi phạm các quy tắc văn hóa

Câu hỏi thảo luận



1. Nhận diện các vấn đề đạo đức trong trường hợp này?
2. Nếu bạn là một hướng dẫn viên du lịch thất nghiệp, không nói tiếng Trung và được yêu cầu thực hiện một tour cho một nhóm du khách tour “Zero Dollar”, bạn sẽ làm gì?

Vấn đề thực tập sinh



Ohayo ABC Hotel
(Nhật Bản)



Đại học tại Đài Loan



Mike



Bộ phận tiền sảnh



Bộ phận tiệc



Câu hỏi thảo luận



1. Ý kiến của bạn về cách mà Trưởng phòng Nhân sự đã đối xử với Mike là gì?
2. Bạn có nghĩ rằng việc Suzuki cho phép Mike đáp lại khách là phù hợp không? Hãy chứng minh câu trả lời của bạn.
3. Bạn có nghĩ rằng Mike nên chịu trách nhiệm với các khiếu nại của khách về giá phòng và sự mất mát do đó? Tại sao? Tại sao không?
4. Văn phòng quan hệ ngoại giao của trường nên thực hiện hành động gì khi Mike thông báo vụ việc cho họ?
5. Phải làm gì để giải quyết vấn đề thiếu đào tạo của một sinh viên thực tập?

Bê bối vệ sinh của khách sạn 5 sao tại Trung Quốc



2023

Một video dài 11 phút 49 giây với tiêu đề **"Bí mật của khách sạn 5 sao mà bạn không hề biết"** từng lan truyền rộng rãi.



Dùng đồ của khách để lau cốc.

- nhân viên dùng khăn tắm bẩn để lau cốc, bồn rửa mặt và gương;
- dùng dầu gội đầu chưa sử dụng để rửa bình đựng nước, cốc thủy tinh, tách trà, tách cà phê và cả bồn rửa.
- tẻ hơn nữa, có người trực tiếp dùng quần áo trên người, hoặc quần áo mà khách để lại trong phòng để lau cốc, lau bàn...

<https://cafebiz.vn/6-nam-o-thue-tai-hang-loat-khach-san-5-sao-nguoi-dan-ong-phanh-phui-1-be-boi-ve-sinh-dang-so-nhung-lai-bi-chi-trich-nguoc-vi-ly-do-nay-176230317143549211.chn>

Câu hỏi thảo luận



1. Ý kiến của bạn về cách nhân viên vệ sinh buồng phòng tại khách sạn trên?
2. Nếu bạn là lãnh đạo của hệ thống khách sạn trên bạn sẽ có những hành động gì để khắc phục tình trạng?



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN

The end!