

**CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT HỌC PHẦN
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC**

Ngành/Chuyên ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh Du lịch - Khách sạn

- 1. Tên học phần: Tổng quan khách sạn**
- 2. Loại học phần:** Lý thuyết
- 3. Số tín chỉ:** 02 tín chỉ. Trong đó(LT 02)
- 4. Bộ môn quản lý học phần:** Bộ môn Quản trị kinh doanh
- 5. Điều kiện tiên quyết:**Kinh tế học vi mô
- 6. Phân bổ thời gian:**
 - Thời gian lên lớp: 30 tiết
 - Số tiết lý thuyết: 28 tiết
 - Số tiết thực hành: 0 tiết
 - Số tiết kiểm tra: 02 tiết

- Thời gian tự học: 60 giờ

7. Mục tiêu của học phần:

7.1. Kiến thức

Trang bị cho sinh viên những vấn đề lý luận cơ bản về tổng quan khách sạn, tình hình và xu hướng phát triển kinh doanh khách sạn. Sau khi học xong học phần sinh viên có kiến thức khái quát về sự hình thành và lịch sử phát triển của ngành khách sạn, các lĩnh vực kinh doanh và cơ cấu tổ chức của khách sạn, các hình thức sở hữu và quản lý khách sạn, hoạt động của các bộ phận trong khách sạn, phát triển khách sạn.

7.2. Kỹ năng

- Hiểu được các khái niệm, các quy luật kinh tế cơ bản.
- Nhận biết, phân tích được các mô hình khách sạn trong thực tế hiện nay.
- Nâng cao khả năng tư duy lô gic, rèn luyện tính linh hoạt cho sinh viên, tạo tiền đề cho sự phát triển khả năng sáng tạo.

7.3. Thái độ

- Sinh viên yêu thích và hứng thú với học phần.
- Sinh viên có thái độ nghiêm túc, cầu tiến trong quá trình học tập, nghiên cứu.
- Hình thành thói quen vận dụng lý thuyết vào giải quyết các vấn đề thực tiễn.

8. Nội dung học phần:

8.1. Mô tả vắn tắt

Học phần cung cấp cho sinh viên những kiến thức nền tảng, cơ bản về khách sạn, là cơ sở dẫn dắt sinh viên tiếp cận quản trị chuyên sâu và thực tiễn đối với vấn đề quản trị khách sạn. Sau khi học xong học phần sinh viên có kiến thức khái quát về sự hình thành và lịch sử phát triển của ngành khách sạn, các lĩnh vực kinh doanh và cơ

cấu tổ chức của khách sạn, các hình thức sở hữu và quản lý khách sạn, hoạt động của các bộ phận trong khách sạn, phát triển khách sạn.

8.2.Nội dung chi tiết học phần

Tuần	Nội dung	Lý thuyết (Tiết)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
1	Chương 1. Sự hình thành và phát triển của ngành khách sạn 1.1. Các loại hình kinh doanh lưu trú 1.1.1. Khách sạn 1.1.2. Làng du lịch 1.1.3. Biệt thự du lịch 1.1.4. Căn hộ du lịch 1.1.5. Bãi cắm trại du lịch 1.1.6. Nhà nghỉ du lịch 1.1.7. Nhà nghỉ có phòng cho khách du lịch thuê 1.1.8. Các cơ sở lưu trú khác	2	[1] trang 11 đến 15	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.
2	1.2. Khái niệm, đặc điểm, phân loại và xếp hạng khách sạn du lịch 1.2.1. Khái niệm và đặc điểm khách sạn 1.2.2. Phân loại khách sạn 1.2.3. Xếp hạng khách sạn	2	[1] trang 16 đến 20	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.
3	1.3. Đặc điểm, vai trò, vị trí của ngành khách sạn 1.3.1. Đặc điểm của ngành khách sạn 1.3.2. Vai trò và vị trí của ngành khách sạn	2	[1] trang 21 đến 28	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.
4	1.4. Sơ lược hình thành và phát triển của ngành khách sạn trên thế giới 1.4.1. Khái quát sự hình thành và lịch sử phát triển ngành khách sạn trên thế giới 1.4.2. Khái quát sự hình thành và lịch sử phát triển ngành khách sạn ở Việt Nam	2	[1] trang 29 đến 33	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.
5	Chương 2: Các lĩnh vực kinh doanh và cơ cấu tổ chức của khách sạn 2.1. Các lĩnh vực kinh doanh của khách sạn 2.1.1. Kinh doanh lưu trú 2.1.2. Kinh doanh ăn uống	2	[1] trang 34 đến 37	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.

	2.1.3. Kinh doanh dịch vụ bổ sung			
6	2.2. Cơ cấu tổ chức của khách sạn 2.2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của khách sạn 2.2.2. Một số mô hình cơ cấu tổ chức điển hình khách sạn	2	[1] trang 38 đến 45	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.
7	Chương 3: Các hình thức sở hữu và quản lý khách sạn 3.1. Các hình thức sở hữu và quản lý khách sạn trên thế giới 3.1.1. Khách sạn chủ sở hữu tài sản 3.1.2. Khách sạn nhượng quyền 3.1.3. Khách sạn hợp đồng quản lý	2	[1] trang 46 đến 50	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.
8	3.2. Các hình thức sở hữu và quản lý khách sạn ở Việt Nam 3.2.1. Khách sạn tư nhân 3.2.2. Khách sạn nhà nước 3.2.3. Khách sạn liên doanh	2	[1] trang 51 đến 57	- Học lý thuyết trên lớp - Thực hành các ví dụ, bài tập
9	Kiểm tra giữa kỳ	2		- Làm bài kiểm tra đúng quy chế
10	Chương 4: Hoạt động của các bộ phận trong khách sạn 4.1. Hoạt động của các bộ phận nghiệp vụ 4.1.1. Hoạt động của bộ phận đón tiếp 4.1.2. Hoạt động kinh doanh và phục vụ lưu trú 4.1.3. Hoạt động kinh doanh và phục vụ ăn uống	2	[1] trang 58 đến 62	- Học lý thuyết trên lớp - Thực hành các ví dụ, bài tập
11	4.2. Hoạt động của các bộ phận dịch vụ khách hàng 4.2.1. Dịch vụ khâu vá 4.2.2. Dịch vụ ngoài khách sạn	2	[1] trang 63 đến 66	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.
12	4.3. Hoạt động của các bộ phận chức năng và các bộ phận khác 4.3.1. Hoạt động của các bộ phận chức năng 4.3.2. Hoạt động của các bộ phận khác	2	[1] trang 67 đến 71	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.

13	Chương 5: Phát triển khách sạn 5.1. Cam kết về dịch vụ khách sạn của Việt Nam 5.1.1. Cam kết về dịch vụ du lịch 5.1.2. Nội dung cam kết về dịch vụ khách sạn của Việt Nam	2	[1] trang 72 đến 76	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.
14	5.2. Tình hình phát triển khách sạn 5.2.1. Tình hình phát triển khách sạn trên thế giới 5.2.2. Tình hình phát triển khách sạn ở Việt Nam	2	[1] trang 77 đến 80	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.
15	5.3. Xu hướng phát triển kinh doanh khách sạn 5.3.1. Xu hướng phát triển kinh doanh khách sạn trên thế giới 5.3.2. Xu hướng phát triển kinh doanh khách sạn ở Việt Nam	2	[1] trang 81 đến 90	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận.
Tổng		30 tiết		

9. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Dự lớp: Tối thiểu 70% số giờ học trên lớp có sự hướng dẫn của giảng viên
- Bài tập:
 - + Làm đầy đủ các bài tập mà giảng viên giao
 - + Đọc thêm tài liệu mà giảng viên yêu cầu
- Dụng cụ học tập: Tài liệu chính, tài liệu tham khảo giảng viên yêu cầu.
- Làm bài kiểm tra giữa kỳ
- Tham gia thi kết thúc học phần

10. Thang điểm và hình thức đánh giá:

- **Thang điểm: Thang điểm 10**
- **Hình thức đánh giá: Thi tự luận 90 phút**

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà, viết tiểu luận...	21/30 tiết	10%	Sinh viên không tham dự đủ 70% số tiết học trên lớp theo quy định của học phần trong chương trình đào tạo thì không được dự thi kết thúc học phần
2	Điểm kiểm tra giữa kỳ	1 bài/học phần	30%	
3	Thi kết thúc học phần	Tự luận 90 phút	60%	

12. Tài liệu học tập

- Giáo trình bắt buộc:

[1] Bài giảng Tổng quan khách sạn, 2019, Đỗ Thảo Dịu, Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh

- Tài liệu tham khảo:

[2] Quản trị kinh doanh khách sạn: Từ lý thuyết đến thực tiễn, 2014, Nguyễn Quyết Thắng, Vũ Văn Hiếu, NXB ĐH Quốc gia Hà Nội.

[3] Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp du lịch, 2011, Nguyễn Doãn Thị Liễu, NXB Thống kê.

13. Các yêu cầu khác (nếu có) của học phần: không

Quảng Ninh, ngày 02 tháng 3 năm 2020



HIỆU TRƯỞNG

PHỤ TRÁCH BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

TS. Hoàng Hùng Thắng

ThS. Đặng Thị Thu Giang

ThS. Đỗ Thảo Dịu

THƯƠNG