

**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: **Quản trị lễ tân khách sạn**
- 2. Loại học phần: Lý thuyết
- 3. Số tín chỉ: 03 (3,0)
- 4. Bộ môn quản lý học phần: Bộ môn Quản trị kinh doanh – Khoa Kinh tế
- 5. Điều kiện tiên quyết: Học sau học phần Tổng quan du lịch
- 6. Phân bổ thời gian:
 - Thời gian lên lớp: 45 tiết (3 tiết/tuần)
 - Số tiết lý thuyết: 43 tiết
 - Số tiết thực hành: 0 tiết
 - Số tiết kiểm tra: 2 tiết
 - Thời gian tự học: 90 giờ

7. Mục tiêu của học phần:

7.1. Về kiến thức

Học phần cung cấp những kiến thức lý luận cơ bản về quản trị nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn: tổng quan về quản trị lễ tân khách sạn; quản trị nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật; quản trị xúc tiến bán hàng tại bộ phận lễ tân; quản trị các nghiệp vụ đặt phòng khách sạn; đăng ký khách sạn; cung ứng dịch vụ khách sạn và trả phòng khách sạn; kiểm toán đêm và báo cáo doanh thu lễ tân.

7.2. Về kỹ năng

- Hình thành cho sinh viên một số kỹ năng: kỹ năng lập và triển khai kế hoạch phục vụ tại bộ phận lễ tân, kỹ năng thực hành nghiệp vụ lễ tân, kỹ năng giải quyết tình huống tại bộ phận lễ tân.
- Phát triển kỹ năng cộng tác, làm việc nhóm.
- Hình thành kỹ năng làm báo cáo, trình diễn vấn đề trong tổ chức, doanh nghiệp.

7.3. Về thái độ

Thái độ học tập, thảo luận nhóm tốt.

8. Nội dung học phần:

8.1. Mô tả vấn đề

Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quản trị nghiệp vụ tại bộ phận lễ tân khách sạn: tổng quan về quản trị lễ tân khách sạn; quản trị nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật; quản trị xúc tiến bán hàng tại bộ phận lễ tân; quản trị các nghiệp vụ đặt phòng khách sạn, đăng ký khách sạn, cung ứng dịch vụ khách sạn và trả phòng khách sạn; kiểm toán đêm và báo cáo doanh thu lễ tân.



8.2. Nội dung chi tiết học phần:

Tuần	Nội dung	Lý thuyết (tiết)	BT (tiết)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
1	<p>Chương 1: Tổng quan về quản trị lễ tân khách sạn</p> <p>1.1 Khái quát về hoạt động của bộ phận lễ tân</p> <p>1.1.1 Khái niệm, đặc điểm và vai trò của lễ tân khách sạn</p> <p>1.1.2 Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân</p> <p>1.2 Nội dung quản trị lễ tân</p> <p>1.2.1 Khái niệm quản trị lễ tân</p> <p>1.2.2 Nội dung cơ bản quản trị lễ tân</p>	3		Tài liệu [1] Chương 1 mục 1.1, 1.2	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 1
2	<p>Chương 2: Quản trị nhân lực tại bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>2.1.Xác định nhu cầu và tuyển dụng lao động</p> <p>2.2. Bố trí và sử dụng lao động</p> <p>2.3. Đào tạo và đánh giá lao động</p> <p>2.3.1 Đào tạo lao động tại bộ phận lễ tân</p>	3		Tài liệu [1] Chương 2 mục 2.1, 2.2, 2.3	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 2
3	<p>2.3.2 Đánh giá lao động tại bộ phận lễ tân</p> <p>2.4. Dãi ngộ lao động</p> <p>2.5. Đánh giá hiệu quả sử dụng lao động</p> <p>Chương 3: Quản trị cơ sở vật chất bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>3.1. Tổ chức khu vực lễ tân</p> <p>3.2. Nhu cầu trang thiết bị, dụng cụ</p>	3		Tài liệu [1] Chương 2 mục 2.3, 2.4, 2.5 Chương 3 mục 3.1, 3.2	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 2, 3
4	<p>3.3. Kiểm soát trang thiết bị, dụng cụ</p> <p>3.4. Phương thức liên lạc của khách sạn</p>	3		Tài liệu [1] Chương 3 mục 3.3, 3.4	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 3
5	<p>Chương 4: Quản trị xúc tiến bán tại bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>4.1 Tiếp thị và bán hàng tại bộ phận lễ tân</p> <p>4.1.1 KN tiếp thị và bán hàng</p> <p>4.1.2 Vai trò của nhân viên lễ tân trong TT&BH</p> <p>4.1.3 Những hiểu biết cần thiết</p> <p>4.1.4 Kỹ năng bán hàng</p> <p>4.2 Kỹ năng giao tiếp</p>	3		Tài liệu [1] Chương 4 mục 4.1, 4.2	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 4

	4.2.1 Phong cách giao tiếp				
6	4.2.2 Nghi thức giao tiếp 4.3 Chăm sóc khách hàng 4.3.1 Khái niệm chăm sóc khách hàng 4.3.2 Mục đích chăm sóc khách hàng 4.3.3 Trách nhiệm thuộc về ai? 4.3.4 Các hình thức chăm sóc khách hàng	3		Tài liệu [1] Chương 4 mục 4.2, 4.3	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 4
7	Chương 5: Quản trị đặt buồng tại khách sạn 5.1. Khái quát chung về đặt buồng 5.1.1.KN đặt buồng trước 5.1.2.Tổ chức đặt buồng trước 5.1.3.Các nguồn khách đặt buồng 5.1.4.Các phương thức đặt buồng 5.1.5.Các hình thức đặt buồng 5.1.6.Giá buồng 5.1.7.Sơ đồ khách sạn 5.1.8.Loại, hạng buồng 5.1.9.Sơ đồ buồng 5.1.10.Các loại sổ và tờ rời	3		Tài liệu [1] Chương 5 mục 5.1	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 5
8	5.2. Quy trình nhận đặt buồng	3		Tài liệu [1] Chương 5 mục 5.2	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 5
9	5.3. Quy trình nhận đặt buồng cho một số đối tượng khách Kiểm tra	3		Tài liệu [1] Chương 5 mục 5.3	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 5 -Hoàn thành bài kiểm tra trên lớp
10	Chương 6: Quản trị vận hành đăng ký khách sạn và quy trình phục vụ khách lưu trú 6.1. Quản trị vận hành đăng ký khách sạn 6.1.1 Khái quát chung về làm thủ tục ĐKKS 6.1.2. Quy trình làm thủ tục ĐKKS 6.1.3. Làm thủ tục ĐKKS cho một số đối tượng khách	3		Tài liệu [1] Chương 6 mục 6.1	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 6

11	6.1.3. Làm thủ tục ĐKKS cho một số đối tượng khách (tiếp) 6.1.4. Xử lý một số tình huống	3	Tài liệu [1] Chương 6 mục 6.1	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 6
12	6.2 Quản trị quy trình phục vụ khách lưu trú	3	Tài liệu [1] Chương 6 mục 6.2	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 6
13	Chương 7: Quản trị quy trình trả bùồng 7.1. Khái quát chung về làm thủ tục trả bùồng 7.2. Quy trình làm thủ tục trả bùồng	3	Tài liệu [1] Chương 7 mục 7.1, 7.2	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 7
14	7.3. Quy trình làm thủ tục trả bùồng cho một số đối tượng khách Chương 8: Kiểm toán đêm và đánh giá kết quả hoạt động lễ tân 8.1. Kiểm toán đêm tại bộ phận lễ tân 8.1.1. Khái niệm, vai trò, nhiệm vụ 8.1.2. Quy trình kiểm toán đêm	3	Tài liệu [1] Chương 7 mục 7.3 Chương 8 mục 8,1	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 7.8
15	8.1.2. Quy trình kiểm toán đêm (tiếp) 8.2. Đánh giá kết quả hoạt động lễ tân 8.2.1. Một số khái niệm 8.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá 8.3. Báo cáo lễ tân và các khoản nộp 8.3.1. Báo cáo lễ tân 8.3.2. Các khoản nộp	3	Tài liệu [1] Chương 8 mục 8,1, 8.2, 8.3	-Đọc tài liệu [1], [2] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 8 Ôn tập môn
Cộng		45		

9. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Dự lớp: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 70% số giờ học trên lớp.
- Có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận.
- Làm đầy đủ bài tập được giao.
- Hoàn thành 1 bài kiểm tra định kỳ.
- Tham gia thi kết thúc học phần.
- Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp.
- Hoàn thành bài thi kết thúc học phần.

10. Thang điểm và hình thức thi kết thúc học phần:

- Thang điểm: 10

- Hình thức đánh giá:

- + Sinh viên tham gia đủ 70% số tiết học trên lớp
- + Tham gia bài kiểm tra giữa kỳ theo hình thức tự luận (2 tiết)
- + Tham gia bài thi kết thúc học phần theo hình thức tự luận (90 phút)

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà	1 điểm	10%
2	Điểm kiểm tra giữa kỳ	1 bài	30%
3	Thi kết thúc học phần	Theo quy chế hiện hành	60%

12. Tài liệu học tập:

- Sách, Giáo trình bắt buộc:

[1] Sơn Hồng Đức (2006), *Quản trị lễ tân trong khách sạn quốc tế hiện đại*, NXB Lao động xã hội

[2] Nguyễn Thị Tú (2005), *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ khách sạn*, NXB Thống kê, Hà Nội.

- Tài liệu tham khảo:

[3] Tổng cục Du lịch, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam (2007), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (Tiêu chuẩn VTOS) – Nghiệp vụ lễ tân*, NXB Lao động.

[4] James Abardi (2010), *Hotel Front Office Management (5th Edition)*, John Wiley & Sons, Inc, Hoboken, New Jersey.

[5] Websites: <http://esrt.vn>; <http://www.hospitalitynet.org>.

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. Trần Thị Thanh Hương