

**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:** Thực tập quản trị lễ tân khách sạn
- 2. Loại học phần:** Thực tập
- 3. Số tín chỉ:** 02 (0, 2)
- 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 Quản trị lễ tân khách sạn.
- 6. Phân bổ thời gian:**
 - Thời gian thực tập: 90 giờ (45 giờ/tuần)
 - Số giờ thực hành: 86 giờ
 - Số giờ đánh giá: 4 giờ

7. Mục tiêu của học phần:

7.1. Về kiến thức

Sau khi đi thực tập tại các doanh nghiệp, sinh viên nắm bắt, tìm hiểu các kiến thức thực tế về quản trị lễ tân khách sạn nhằm: Củng cố kiến thức chuyên môn trên cơ sở liên hệ với thực tế. Tìm hiểu các kiến thức về 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. Đồng thời tiếp xúc với cán bộ, nhân viên đang làm việc tại doanh nghiệp.

7.2. Về kỹ năng

- Hình thành khả năng tự tổ chức và sắp xếp công việc của bản thân.
- Tiếp xúc, làm quen và tạo lập đạo đức tác phong làm việc, tính tổ chức kỷ luật, tinh thần lao động.
- Nắm bắt các công việc chủ yếu của đơn vị thực tập.
- Học tập tác phong làm việc của cán bộ quản trị tại đơn vị thực tập, nâng cao khả năng tư duy logic, rèn luyện tính linh hoạt, tạo tiền đề cho sự phát triển khả năng sáng tạo.
- Vận dụng linh hoạt các kiến thức đã có hoàn thành báo cáo thực tập

7.3. Về thái độ

- Sinh viên có thái độ tự giác, nghiêm túc, trung thực và cầu tiến trong quá trình tìm hiểu, nghiên cứu, thực hiện nội dung thực tập.
- Nâng cao khả năng tư duy logic, rèn luyện tính linh hoạt, tạo tiền đề cho sự phát triển khả năng nghiên cứu, sáng tạo để giải quyết các vấn đề trong thực tiễn hoạt động kinh doanh của đơn vị thực tập.

8. Nội dung học phần:



8.1. Mô tả vắn tắt

Nội dung của học phần bao gồm những kiến thức cơ bản về thực tế kinh doanh của các đơn vị thực tập như quản trị nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật; xúc tiến bán hàng tại bộ phận lễ tân; 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	Thực hành (giờ)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
1	- Đăng ký đơn vị thực tập - Phác thảo đề cương Chương 1: Tổng quan về Quản trị lễ tân khách sạn 1.1. Khái quát về hoạt động của bộ phận lễ tân 1.2. Nội dung quản trị lễ tân Chương 2: Chuyên đề Quản trị lễ tân khách sạn 2.1. Quản trị nhân lực tại bộ phận lễ tân khách sạn 2.2. Quản trị cơ sở vật chất bộ phận lễ tân khách sạn	45	Tài liệu [1]; [2]; [3];[4]	- Đăng ký đơn vị thực tập - Viết đề cương - Đến thực tập thực tế tại đơn vị - Thu thập số liệu - Viết nội dung chương 1, nội dung 2.1; 2.2 chương 2 - Duyệt GVHD
2	2.3. Quản trị xúc tiến bán tại bộ phận lễ tân khách sạn 2.4. Quản trị đặt buồng tại khách sạn 2.5. Quản trị vận hành đăng ký khách sạn và quy trình phục vụ khách lưu trú 2.6. Quản trị quy trình trả buồng 2.7. Kiểm toán đêm và đánh giá kết quả hoạt động lễ tân Hoàn thành báo cáo nộp GVHD Đánh giá	45	Tài liệu [1]; [2]; [3];[4]	- Thu thập số liệu tại đơn vị thực tập - Hoàn thiện nội dung chương 2 và toàn bộ báo cáo - Duyệt, nộp GVHD
	Tổng	90 giờ		

9. Nhiệm vụ của sinh viên

- Dự lớp:

- + Đến thực tập thực tế tại đơn vị, chủ động tìm hiểu và thu thập tài liệu.
- + Theo hướng dẫn của cán bộ tại đơn vị thực tập.
- + Sinh viên phải chấp hành nghiêm chỉnh và đầy đủ các nội qui của đơn vị nơi mình thực tập. Tham gia tích cực mọi hoạt động được phân công tại cơ quan.

- Bài tập: Hoàn thành bài báo cáo đảm bảo chất lượng, đúng thời gian quy định và bảo vệ thực tập.

- Thực hiện theo sự hướng dẫn của giảng viên.

10. Thang điểm và hình thức đánh giá:

- Thang điểm: 10

- Hình thức đánh giá:

+ Sinh viên tham gia đủ 70% giờ thực tập tại đơn vị

+ Hoàn thành báo cáo thực tập theo quy định

+ Chấm báo cáo thực tập

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm đánh giá ý thức, thái độ	1 điểm	25%	Do giảng viên hướng dẫn chấm
2	Điểm đánh giá tổng quát về nội dung, chất lượng báo cáo thực tập	1 điểm	75%	Do giảng viên hướng dẫn chấm

12. Tài liệu học tập:

- Sách, Giáo trình bắt buộc:

[1] Đề cương thực tập.

[2] Tài liệu liên quan đến chuyên đề thực tập sinh viên thu thập tại đơn vị

- Tài liệu tham khảo:

[3] Các Thông tư, nghị định của Chính phủ, của ngành,... liên quan đến nội dung thực tập

[4] Các tài liệu làm cơ sở lý luận và cơ sở phương pháp luận liên quan đến nội dung thực tập

Quảng Ninh, ngày 22 tháng 10 năm 2019

HIỆU TRƯỞNG

PHỤ TRÁCH BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Hoàng Hùng Thắng

ThS. Đặng Thị Thu Giang

ThS. Trần Thị Thanh Hương