

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

1. Tên học phần:

Tiếng Việt: Quản trị lễ tân khách sạn

Tiếng Anh: Front desk management

Mã số học phần: ĐHCQ0178

Số tín chỉ học phần: 2(2,0)

Số tiết học phần:

Lý thuyết: 30 tiết

Tự học: 70 tiết

2. Đơn vị quản lý học phần:

2.1. Giảng viên giảng dạy:

1. ThS. Trần Hoàng Tùng
2. ThS. Bùi Thị Thúy Hằng
3. ThS. Đặng Thị Thu Giang
4. ThS. Trần Thị Thanh Hương
5. ThS. Trần Thị Thu Lan
6. ThS. Ngô Thị Lan Hương

2.2. Bộ môn: Quản trị kinh doanh

2.3. Khoa: Kinh tế

3. Điều kiện học học phần: Học sau học phần Tổng quan du lịch khách sạn

4. Mục tiêu của 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.

4.1. Kiến thức:

4.1.1. Sinh viên hiểu được các khái niệm quản trị nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn.



4.1.2. Hiểu được các giá trị, thái độ và thỏa mãn công việc 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.

4.1.3. Nắm được quản trị các nghiệp vụ đặt phòng khách sạn; đăng ký khách sạn; cung ứng dịch vụ khách sạn và trả phòng khách sạn.

4.1.4. Nắm được kiểm toán đêm và báo cáo doanh thu lễ tân.

4.2. Kỹ năng:

4.2.1. 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.

4.2.2. Phát triển kỹ năng cộng tác.

4.2.3. Nâng cao kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả.

4.2.4. Hình thành kỹ năng làm báo cáo, trình diễn vấn đề trong tổ chức, doanh nghiệp.

5. Chuẩn đầu ra học phần

Sau khi hoàn thành việc học phần này, sinh viên có thể:

1. Hiểu biết được 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.

2. Nắm bắt được 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.

3. Hình thành các kỹ năng chuyên môn như kỹ năng phân tích tình huống, kỹ năng lập kế hoạch...

4. Khả năng làm việc độc lập, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, trình bày, làm việc nhóm, kỹ năng thuyết phục và tạo dựng mối quan hệ, mạng lưới quan hệ trong công việc và quan hệ xã hội. Tự tin, dám chấp nhận rủi ro và đương đầu với mọi thách thức.

5. Hình thành kỹ năng xã hội cơ bản trong hoạt động chuyên môn để lập luận, minh chứng xác thực, thuyết phục trong phân tích lý thuyết và giải quyết tình huống thực tiễn.

6. Tóm tắt nội dung học phần

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 và báo cáo doanh thu lễ tân.

7. Cấu trúc nội dung học phần

Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	LT	TH/TN	
Chương 1	Tổng quan về quản trị khách sạn	2,0	2,0		4.1.1 4.2.1
1.1	Khái quát về hoạt động của bộ phận lễ tân	0,5	0,5		4.2.2 4.2.3
1.2	Nội dung quản trị lễ tân	1,5,	1,5,		
	Câu hỏi chương 1				
Chương 2	Quản trị nhân lực tại bộ phận lễ tân khách sạn	4,0	4,0		4.1.2 4.2.1
2.1	Xác định nhu cầu và tuyển dụng lao động	1,0	1,0		4.2.2 4.2.3
2.2	Bố trí và sử dụng lao động	1,0	1,0		
2.3	Đào tạo và đánh giá lao động	0,5	0,5		
2.4	Đãi ngộ lao động	0,5	0,5		
2.5	Đánh giá hiệu quả sử dụng lao động	1,0	1,0		
Chương 3	Quản trị cơ sở vật chất bộ phận lễ tân khách sạn	4,0	4,0		4.1.2 4.2.1
3.1	Tổ chức khu vực lễ tân	1,0	1,0		4.2.2
3.2	Nhu cầu trang thiết bị dụng cụ	1,0	1,0		4.2.3
3.3	Kiểm soát trang thiết bị dụng cụ	1,0	1,0		
3.4	Phương thức liên lạc của khách sạn	1,0	1,0		
	Câu hỏi chương 3				
Chương 4	Quản trị xúc tiến bán tại bộ phận lễ tân khách sạn	2,0	2,0		4.1.2
4.1	Tiếp thị và bán hàng tại bộ phận lễ tân	0,5	0,5		4.2.1 4.2.2
4.2	Kỹ năng giao tiếp	1,0	1,0		4.2.3
4.3	Chăm sóc khách hàng	0,5	0,5		
	Câu hỏi chương 4				
Chương 5	Quản trị đặt buồng tại khách sạn	2,0	2,0		4.1.2
5.1	Khái quát chung về đặt buồng	0,5	0,5		4.2.1
5.2	Quy trình nhận đặt buồng	0,5	0,5		4.2.2
5.3	Quy trình nhận đặt buồng cho một số đối tượng khách	1,0	1,0		4.2.3
	Câu hỏi chương 5				
Chương 6	Quản trị vận hành đăng ký khách sạn và quy trình phục vụ khách	4,0	4,0		4.1.3 4.2.1



Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	LT	TH/TN	
	lưu trú				
6.1	Quản trị vận hành đăng ký khách sạn	2,0	2,0		4.2.2
6.2	Quản trị quy trình phục vụ khách lưu trú	2,0	2,0		4.2.3 4.2.4
Chương 7	Quản trị quy trình trả bùồng	4,0	4,0		4.1.3 4.2.1
7.1	Khái quát chung về làm thủ tục trả bùồng	1,0	1,0		4.2.2
7.2	Quy trình làm thủ tục trả bùồng	1,5	1,5		4.2.3 4.2.4
7.3	Quy trình làm thủ tục trả bùồng cho một số đối tượng khách	1,5	1,5		
	Câu hỏi chương 7				
Chương 8	Kiểm toán đêm và đánh giá kết quả hoạt động lễ tân	6,0	6,0		4.1.4 4.2.1
8.1	Kiểm toán đêm tại bộ phận lễ tân	2,0	2,0		4.2.2
8.2	Đánh giá kết quả hoạt động lễ tân	2,0	2,0		4.2.3 4.2.4
8.3	Báo cáo lễ tân và các khoản nộp	2,0	2,0		
	Câu hỏi chương 8				
	Kiểm tra giữa kỳ	2,0	2,0		

8. Phương pháp giảng dạy

Giảng dạy lý thuyết kết hợp thảo luận theo nhóm

9. Nhiệm vụ của sinh viên:

Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Có mặt tối thiểu 70% số tiết học lý thuyết.
- Tham gia và hoàn thành đầy đủ các buổi thảo luận, bài tập nhóm.
- Làm bài tập lớn theo quy định của giảng viên
- Chủ động chuẩn bị các nội dung và thực hiện giờ tự học theo mục 12

10. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên

10.1. Cách đánh giá

Sinh viên được đánh giá tích lũy học phần như sau:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm chuyên cần	Số tiết sinh viên tham dự học/tổng số tiết quy định. Ý thức, thái độ học tập trên lớp, ý thức chuẩn bị bài, làm bài tập ... của sinh viên.	10%	Sinh viên không tham dự đủ 70% số tiết học trên lớp thì không được dự thi kết thúc học phần
2	Điểm quá trình	Làm bài kiểm tra tự luận	30%	
3	Điểm thi kết thúc học phần	Tự luận (90P)	60%	

10.2. Cách tính điểm:

Điểm học phần bao gồm điểm kiểm tra thường xuyên trong quá trình học tập; điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; điểm đánh giá phần thực hành; điểm chuyên cần; điểm thi giữa học phần; điểm tiểu luận và điểm thi kết thúc học phần thực hiện theo công thức sau:

$$\boxed{\text{Điểm học phần}} = \boxed{\text{Điểm chuyên cần} \times 0.1} + \boxed{\text{Điểm quá trình} \times 0.3} + \boxed{\text{Điểm thi kết thúc học phần} \times 0.6}$$

Điểm học phần tính theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy chế đào tạo của Nhà trường.

11. Tài liệu học tập:

11.1. Tài liệu chính:

- [1] Quản trị lễ tân trong khách sạn quốc tế hiện đại. NXB LĐXH. 2006.
- [2] Giáo trình nghiệp vụ phục vụ khách sạn. NXB Thống kê HN. 2005

11.2. Tài liệu tham khảo:

- [3] Bài giảng Quản trị lễ tân khách sạn Đại Học Công nghiệp Quảng Ninh

12. Hướng dẫn tự học của học phần

Chương	Nội dung	LT (tiết)	BT (tiết)	TH (tiết)	Sinh viên cần tham khảo và chuẩn bị
1	Tổng quan về quản trị khách sạn	4			+ Tài liệu [1], [2], [3]
2	Quản trị nhân lực tại bộ phận lễ tân khách sạn	8			+ Tài liệu [1], [2], [3]
3	Quản trị cơ sở vật chất bộ phận lễ tân khách sạn	8			+ Tài liệu [1], [2], [3]

4	Quản trị xúc tiến bán tại bộ phận lễ tân khách sạn	10			+ Tài liệu [1], [2], [3]
5	Quản trị đặt buồng tại khách sạn	10			+ Tài liệu [1], [2], [3]
6	Quản trị vận hành đăng ký khách sạn và quy trình phục vụ khách lưu trú	10			+ Tài liệu [1], [2], [3]
7	Quản trị quy trình trả buồng	10			+ Tài liệu [1], [2], [3]
8	Kiểm toán đêm và đánh giá kết quả hoạt động lễ tân	10			+ Tài liệu [1], [2], [3]

Quảng Ninh, ngày 1 tháng 12 năm 2022



HIỆU TRƯỞNG

P. TRƯỞNG BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

TS. Hoàng Hùng Thắng

ThS. Đặng Thị Thu Giang

ThS. Trần Hoàng Tùng