

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**  
**TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: ĐẠI HỌC**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH DU LỊCH - KHÁCH SẠN**

**1. Tên học phần: Thực tập Quản trị lễ tân khách sạn**

Tiếng Việt: Thực tập quản trị lễ tân khách sạn

Tiếng Anh: Internship in front desk management

**Mã số học phần: DHCQ0235**

**Số tín chỉ học phần: 2(0,2)**

**Số tiết học phần:**

Thực tập: 60 giờ

Tự học: 40 giờ

**2. Đơn vị quản lý học phần:**

2.1. Giảng viên hướng dẫn:

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 Quản trị lễ tân khách sạn.

**4. Mục tiêu của học phần:**

Học phần trang bị cho sinh viên các kiến thức thực tế về quản trị lễ tân khách sạn bao gồm 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 biết vận dụng để kiểm tra, đánh giá, giải quyết các tình huống quản trị thực tế phát sinh trong quá trình thực tập và sau khi tốt nghiệp ra trường

4.1. Kiến thức:

- 4.1.1. Nắm bắt tìm hiểu kiến thức thực tế về quản trị lễ tân khách sạn.
- 4.1.2. củng cố kiến thức chuyên môn trên cơ sở liên hệ với thực tế.
- 4.1.3. Tìm hiểu các kiến thức liên quan đến quản trị xúc tiến bán hàng tại bộ phận lễ tân, nghiệp vụ đặt phòng...



4.1.4. Đồng thời tiếp xúc với cán bộ, nhân viên đang làm việc tại doanh nghiệp.

#### 4.2. Kỹ năng:

4.2.1. Hình thành khả năng tự tổ chức và sắp xếp công việc của bản thân.

4.2.2. Tiếp xúc, làm quen và tạo lập đạo đức tác phong làm việc, tính tổ chức kỷ luật, tinh thần lao động.

4.2.3. Nắm bắt các công việc chủ yếu của đơn vị thực tập.

4.2.4. Vận dụng linh hoạt các kiến thức đã có hoàn thành báo cáo thực tập.

4.2.5. 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.

### 5. Chuẩn đầu ra học phần

Sau khi hoàn thành việc thực tập, sinh viên có thể:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

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

5. 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.

### 6. Tóm tắt nội dung học phần

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.

### 7. Cấu trúc nội dung học phần

Đề mục	Nội dung	Số giờ	Mục tiêu
Tuần 1	Công tác chuẩn bị:	5	4.1.1
	Đăng ký đơn vị thực tập		4.1.2
	- Phác thảo đề cương		4.1.3
	<b>Chương 1. Tổng quan về quản trị khách sạn</b>	15	4.1.4
	1.1. Khái quát về hoạt động của bộ phận lễ tân		4.2.1
			4.2.2
			4.2.3

Đề mục	Nội dung	Số giờ	Mục tiêu
	1.2. Nội dung quản trị lễ tân <b>Chương 2. Chuyên đề Quản trị lễ tân khách sạn</b> 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 2.3. Quản trị xúc tiến bán tại bộ phận lễ tân khách sạn	20	4.2.4
<b>Tuần 2</b>	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 <b>Hoàn thành báo cáo nộp GVHD đánh giá</b>	20	4.1.1 4.1.2 4.1.3 4.1.4 4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4
<b>Tổng</b>		<b>60</b>	



### 8. Phương pháp giảng dạy

- Phương pháp tình huống, liên hệ thực tiễn với học phần;
- Phương pháp thảo luận nhóm;

### 9. Nhiệm vụ của sinh viên:

Sinh viên phải thực hiện nhiệm vụ sau:

- Chuẩn bị đầy đủ thủ tục, giấy giới thiệu đến cơ quan thực tập.
- Tự đảm bảo an toàn cá nhân khi đi thực tập tại các cơ quan.
- Thực hiện đầy đủ, chính xác thời gian thực tập theo quy định của nhà trường.
- Thực hiện đúng nội quy, quy định của đơn vị thực tập.
- Tham gia đầy đủ các công việc được giao.
- Thu thập đầy đủ các tài liệu để làm báo cáo thực tập theo yêu cầu bộ môn đưa ra.

### 10. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên

Điểm học phần bao gồm: Điểm chấp hành ý thức tổ chức kỷ luật, kết quả tham quan, thực tập do giảng viên làm trưởng đoàn quản lý đánh giá và kết quả đánh giá báo cáo thực tập của sinh viên (việc đánh giá báo cáo của sinh viên bằng hình thức chấm hoặc hỏi đáp trực tiếp báo cáo do trưởng bộ môn quyết định).

Điểm học phần tham quan, thực tập được tính như sau:

Điểm học phần	=	Điểm chấp hành ý thức tổ chức kỷ luật, kết quả tham quan, thực tập x 0.5	+	Điểm đánh giá báo cáo thực tập x 0.5
---------------	---	--	---	--------------------------------------

## 11. Tài liệu học tập:

[1] Đề cương thực tập.

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

[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.

## 12. Hướng dẫn tự học của học phần

Tuần	Nội dung	LT (Giờ)	BT (Giờ)	TH (Giờ)	Sinh viên cần chuẩn bị
1	Chương 1. Tổng quan về quản trị khách sạn			5	Tài liệu [1], [2], [3], [4]
2	Chương 2. Chuyên đề Quản trị lễ tân khách sạn			35	Tài liệu [1], [2], [3], [4]

Quảng Ninh, ngày 01 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