

BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ  
\*\*\*\*\*

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**  
**QUẢN TRỊ KINH DOANH**  
**KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG**

Số tín chỉ: **02**  
Trình độ đào tạo: Đại học  
Ngành: Việt Nam học

Năm 2016

## ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

**Trình độ đào tạo:** Đại học

**Ngành đào tạo:** Việt Nam học

**1. Tên học phần:** Quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng

**2. Mã học phần:** VN328

**3. Số tín chỉ:** 2(2.0)

**4. Trình độ:** Sinh viên đại học năm thứ 3

**5. Phân bổ thời gian:**

- Lý thuyết: 30 tiết

- Tự học : 60 giờ

**6. Điều kiện tiên quyết:** Bố trí học sau những học phần cơ sở ngành.

**7. Mục tiêu của học phần:**

### **7.1. Về kiến thức**

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm, vị trí của ngành kinh doanh khách sạn nhà hàng trong nền kinh tế quốc dân.

- Trình bày được các loại cơ cấu tổ chức của khách sạn nhà hàng.

- Trình bày được các phương pháp tổ chức kinh doanh lưu trú, kinh doanh ăn uống.

- Trình bày được các biện pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn nhà hàng và cách thức tổ chức nhân sự trong khách sạn

- Trình bày được các phương pháp tiêu thụ sản phẩm dịch vụ

### **7.2. Về kỹ năng**

- Có khả năng quản lý các khách sạn nhà hàng tầm cỡ quốc tế từ 3 đến 5 sao, điều hành tổ chức các sự kiện, quản lý về cơ sở vật chất của doanh nghiệp khách sạn nhà hàng

- Trên cơ sở các thông tin nghiên cứu thị trường, từ đó đưa ra các quyết định phù hợp với chiến lược phát triển của khách sạn đảm bảo khả năng tiêu thụ sản phẩm hàng hóa dịch vụ

- Kỹ năng tổ chức hoạt động check in –check out của khách tới khách sạn

- Tổ chức lên thực đơn và giá sản phẩm cung ứng cho khách, thay đổi thực đơn và cách thức phục vụ khách hàng

- Kỹ năng lựa chọn nhà cung ứng nguyên vật liệu, lưu trữ và bảo quản nguyên liệu trong quá trình bán sản phẩm cho khách đảm bảo tính liên tục trong quá trình cung ứng dịch vụ

- Đánh giá được hiệu quả kinh doanh trong từng lĩnh vực của khách sạn đồng thời tổ chức nhân sự khoa học để giúp doanh nghiệp khách sạn tối đa hóa lợi nhuận

- Tổ chức kinh doanh lưu trú, ăn uống linh hoạt, quản lý các trang thiết bị cũng như quản lý chất lượng sản phẩm trước, trong và sau khi dịch vụ được diễn ra, các phương pháp tiêu thụ sản phẩm dịch vụ trong khách sạn.

### **7.3. Về thái độ**

- Tuân theo các nguyên tắc quản trị kinh doanh, đặc biệt là quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng.

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc và rèn luyện để áp dụng vào thực tế.

- Có lòng tự hào nghề nghiệp, lòng tự hào dân tộc.

### **8. Mô tả các nội dung học phần:**

Môn học Quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng cung cấp cho người học: Tổng quan về quản trị kinh doanh khách sạn nói chung, cung cấp cho người học toàn diện về quản trị lưu trú, ăn uống, nhân sự, tiêu thụ sản phẩm, các thông tin quyết định, quản lý về chất lượng phục vụ và quản lý các trang thiết bị hiệu quả trong quá trình kinh doanh khách sạn.

Nội dung chính của học phần được trình bày trong 7 chương:

Chương 1: Tổng quan về quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng, cung cấp cho người học các khái niệm cơ bản về quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng.

Chương 2: Thông tin và quyết định quản trị trong quản trị kinh doanh khách sạn, cung cấp cho người học cách thu thập thông tin dẫn đến các quyết định trong quá trình quản lý kinh doanh khách sạn

Chương 3: Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn, cung cấp cho người học các kiến thức cơ bản về thủ tục check in, check out cho khách hàng và cách xác định giá thuê phòng cho từng đối tượng khách.

Chương 4: Tổ chức kinh doanh ăn uống của khách sạn nhà hàng, cung cấp cho sinh viên các kiến thức cơ bản tổ chức lên thực đơn, tổ chức thu mua nguyên liệu và tổ chức dự trữ nguyên liệu.

Chương 5: Quản trị chất lượng trong khách sạn nhà hàng, cung cấp cho người học các kiến thức về quản trị chất lượng trong quá trình phục vụ khách lưu trú

Chương 6: Quản trị hiệu quả kinh doanh và quản trị nhân lực trong khách sạn nhà hàng, cung cấp các kiến thức cơ bản để nâng cao hiệu quả kinh doanh và yếu tố con người trong quá trình kinh doanh khách sạn

Chương 7: Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật và quản trị tiêu thụ trong khách sạn nhà hàng, cung cấp cho người học các kiến thức về quản lý các trang thiết bị trong khách sạn, khả năng nghiên cứu thị trường, các chính sách tiêu thụ sản phẩm hàng hóa dịch vụ

### 9. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Tham dự lớp đảm bảo  $\geq 80\%$  số tiết học trên lớp có sự hướng dẫn của giảng viên. Sinh viên có nhiệm vụ làm bài tập nhóm, tự học ở nhà và trình bày báo cáo trên lớp.
- Tham dự tất cả các bài kiểm tra quá trình, kiểm tra định kỳ, kiểm tra cuối kỳ.
- Đọc các tài liệu bắt buộc và tài liệu tham khảo theo quy định của giảng viên.
- Có đầy đủ giáo trình và tài liệu học tập.
- Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ, tài liệu học tập: sách tham khảo...

### 10. Tài liệu học tập

#### *Tài liệu bắt buộc*

[1] Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng, trường Đại Học Sao Đỏ

#### **Tài liệu tham khảo**

[2] TS. Nguyễn Văn Mạnh, Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Đại học kinh tế quốc dân 2008.

[3] Trịnh Xuân Dũng, Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội 2005

[4] Nguyễn Trọng Đăng, Quản trị kinh doanh khách sạn du lịch, NXB Thống kê 2003

### 11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:

#### 11.1. Tiêu chí đánh giá:

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, Đánh giá ý thức tham dự lớp học, chuẩn bị bài	- Tích cực học tập theo nhóm (10%) - Đánh giá nhận thức thái độ, chuyên cần của sinh viên (10%)	20%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ	3 bài kiểm tra viết trên lớp (50 phút/bài)	30%	
3	Thi kết thúc học phần	Hình thức thi: Tự luận Thời gian: 90 phút	50%	

#### 11.2. Cách tính điểm:

- Sinh viên phải tham gia đầy đủ các tiết học trên lớp, nếu sinh viên không tham gia đủ tối thiểu 80% số tiết học trên lớp không được thi.

- Điểm thành phần để điểm lẻ đến một chữ số thập phân

**12. Thang điểm đánh giá:** 10 và được xếp loại, quy đổi thang điểm chữ và thang điểm 4 (theo quy chế 43)

**13. Nội dung chi tiết học phần:**

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
1	Chương 1: Tổng quan về quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng 1.1. Ngành khách sạn nhà hàng 1.2. Quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng 1.2.1. Những khái niệm cơ bản trong quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng	2	0	[1] [2]	- Đọc mục 1.1, phần 1.2.1 mục 1.2 chương 1 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [2] từ trang 3 đến trang 20 - Đọc và ôn tập nội dung chương 1
2	1.2.2. Nhiệm vụ của quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng 1.2.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn nhà hàng	2	0	[1] [3]	- Đọc phần 1.2.2, 1.2.3 mục 1.2 chương 1 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [3] từ trang 5 đến trang 25 - Đọc và ôn tập nội dung chương 1
3	Chương 2: Thông tin và quyết định quản trị trong quản kinh doanh trị khách sạn 2.1. Khái niệm, vai trò, thông tin trong quản trị kinh doanh khách sạn 2.2. Quyết định trong quản trị kinh doanh khách sạn 2.2.1. Khái niệm	2	0	[1] [3]	- Đọc mục 2.1, phần 2.2.1 mục 2.2 chương 2 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [3] từ trang 25 đến trang 32
4	2.2.2. Các loại quyết định 2.2.3. Những nguyên tắc cơ bản khi ban hành quyết định 2.2.4. Những yêu cầu đối với quyết định 2.2.5. Quy trình ban hành	2	0	[1] [4]	- Đọc phần 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5 mục 2.2 chương 2 tài liệu [1] Nghiên cứu tài liệu [4] từ trang 10 đến trang 24 - Đọc và ôn tập nội dung

	các quyết định và tổ chức thực hiện các quyết định				chương 2
5	Chương 3: Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn 3.1. Tổ chức hoạt động phục vụ của bộ phận lễ tân khách sạn	2	0	[1] [4]	- Đọc mục 3.1 chương 3 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [4] từ trang 24 đến trang 40
6	3.2. Tổ chức hoạt động phục vụ của bộ phận phục vụ buồng 3.3. Các phương pháp xác định giá cho thuê buồng ngủ khách sạn	2	0	[1] [2]	- Đọc mục 3.2, 3.3 chương 3 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [2] từ trang 20 đến trang 42 - Đọc và ôn tập nội dung chương 3
7	Chương 4: Tổ chức kinh doanh ăn uống của khách sạn nhà hàng 4.1. Kế hoạch thực đơn	2	0	[1] [2]	- Đọc mục 4.1 chương 4 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [2] từ trang 42 đến trang 5
8	4.2. Tổ chức mua nguyên vật liệu hàng hóa 4.3. Tổ chức nhập hàng hóa nguyên vật liệu 4.4. Tổ chức lưu trữ và bảo quản hàng hóa nguyên vật liệu trong kho	1,1KT	0	[1] [4]	- Đọc mục 4.2, 4.3, 4.4 chương 4 tài liệu [1] - Đọc mục 5.1 chương 5 tài liệu [1] trang - Nghiên cứu tài liệu [4] từ trang 40 đến trang 54 - Đọc và ôn tập nội dung chương 4
9	Chương 5: Quản trị chất lượng trong khách sạn nhà hàng 5.1. Bản chất và nội dung của phục vụ du lịch và khách sạn 5.2. Chất lượng phục vụ trong khách sạn	2	0	[1] [3]	- Đọc mục 5.2 chương 5 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [3] từ trang 32 đến 56 - Đọc và ôn tập nội dung chương 5
10	Chương 6: Quản trị hiệu quả kinh doanh và quản trị nhân lực trong khách sạn nhà hàng 6.1. Quản trị hiệu quả kinh doanh	2	0	[1] [2]	- Đọc mục 6.1 chương 6 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [2] từ trang 57 đến trang 75
	6.2. Quản trị nhân lực	2	0	[1] [2]	- Đọc phần 6.2.1 mục

11	trong khách sạn nhà hàng 6.2.1. Khái niệm, vai trò và các chức năng của quản trị nhân lực trong khách sạn				6.2 chương 6 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [2] từ trang 75 đến 82 - Đọc và ôn tập nội dung chương 5
12	6.2.2. Một số nội dung cơ bản của quản trị nhân lực trong khách sạn nhà hàng 6.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động quản trị nhân lực trong khách sạn nhà hàng 6.2.4. Cán bộ lãnh đạo trong quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng	2	0	[1] [2]	- Đọc phần 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4 .mục 6.2 chương 6 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [2] từ trang 82 đến trang 97 - Đọc và ôn tập nội dung chương 6
13	Chương 7: Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật và quản trị tiêu thụ trong khách sạn nhà hàng 7.1. Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn nhà hàng	2	0	[1] [3]	- Đọc mục 7.1 chương 7 tài liệu [1] Nghiên cứu tài liệu [3] từ trang 56 đến trang 75
14	7.2. Quản trị tiêu thụ trong khách sạn nhà hàng 7.2.1. Khái niệm về tiêu thụ trong khách sạn nhà hàng 7.2.2. Nghiên cứu thị trường 7.2.3. Xây dựng và quản trị hệ thống kênh phân phối	2	0	[1] [3]	- Đọc phần 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3 mục 7.2 chương 7 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [3] từ trang 75 đến trang 86
15	7.2.4. Xây dựng các chính sách tiêu thụ hàng hóa, dịch vụ 7.2.5. Kế hoạch hóa khâu tiêu thụ sản phẩm hàng hóa dịch vụ	2	0	[1] [3]	- Đọc phần 7.2.4, 7.2.5 mục 7.2 chương 7 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [3] từ trang 87 đến 95 - Đọc và ôn tập nội dung chương 7
16	<b>Ôn thi hết học phần</b>			[1] [2] [3] [4]	Ôn tập kiến thức cơ bản theo đề cương hướng dẫn ôn thi kết thúc học phần

Hải Dương, ngày 19 tháng 8 năm 2016

KT.HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Phi Đăng Tuệ

TRƯỞNG KHOA

Nguyễn Thị Nhân

TRƯỞNG BỘ MÔN

Tô Thu Thủy