

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN KHÁCH SẠN

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: Nghiệp vụ lễ tân khách sạn

2. Mã học phần: VNH 426

3. Số tín chỉ: 2(2,0)

4. Trình độ cho sinh viên: Năm thứ ba

5. Phân bố thời gian:

- Lên lớp: 30 tiết lý thuyết

- Tự học: 60 giờ

6. Điều kiện tiên quyết: Không có

7. Giảng viên:

| STT | Học hàm, học vị, họ tên | Số điện thoại | Email |
|-----|-------------------------|---------------|-------------------------------|
| 1 | ThS. Nguyễn Thị Huệ | 0984152429 | ng.huetoan@gmail.com |
| 2 | ThS. Vũ Thị Hương | 0977244097 | huongvudhsd20102014@gmail.com |
| 3 | ThS. Nguyễn Thị Thủy | 0978936919 | nguyenthuy1216@gmail.com |

8. Mô tả nội dung của học phần:

Học phần *Nghệ vụ lễ tân khách sạn* cung cấp cho người học những kiến thức về nghiệp vụ lễ tân khách sạn. Giới thiệu một cách khái quát nhất về cơ cấu tổ chức và những hoạt động ở bộ phận lễ tân khách sạn trong khách sạn. Học phần giúp người học rèn luyện các kỹ năng cơ bản về các nghiệp vụ lễ tân như đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, thanh toán và phục vụ khách rời khách sạn.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của học phần:

9.1. Mục tiêu

- Mục tiêu học phần thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

| Mục tiêu | Mô tả | Mức độ theo thang đo Bloom | Phân bố mục tiêu học phần trong CTĐT |
|----------|---|----------------------------|--------------------------------------|
| MT1 | Kiến thức | | |
| MT1.1 | Vận dụng các kiến thức về nghiệp vụ lễ tân khách sạn xây dựng cơ cấu và tổ chức các hoạt động ở bộ phận lễ tân khách sạn. | 4 | [1.2.1.2b] |
| MT1.2 | Trình bày được các kỹ năng cơ bản về các nghiệp vụ lễ tân như đặt buồng, đăng | 3 | [1.2.1.2b] |

| Mục tiêu | Mô tả | Mức độ theo thang đo Bloom | Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT |
|------------|--|----------------------------|--------------------------------------|
| | ký khách sạn, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, thanh toán và phục vụ khách rời khách sạn. | | |
| MT2 | Kỹ năng | | |
| MT2.1 | Có kỹ năng nghiệp vụ đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách trong thời gian lưu trú và thanh toán cho khách của bộ phận lễ tân trong khách sạn. | 4 | [1.2.2.3] |
| MT2.2 | Có kỹ năng xử lý và ứng phó nhanh nhẹn, linh hoạt với các tình huống xảy ra trong quá trình phục vụ khách tại các bộ phận lễ tân trong khách sạn. | 4 | [1.2.2.3] |
| MT2.3 | Có kỹ năng xác định, tính toán các khoản chi phí của khách và đúng qui trình thanh toán phục vụ khách trả buồng. | 4 | [1.2.2.3] |
| MT2.4 | Có kỹ năng lập báo cáo kết quả kinh doanh tại bộ phận lễ tân khách sạn cho giám đốc khách sạn. | 4 | [1.2.2.3] |
| MT3 | Năng lực tự chủ và trách nhiệm | | |
| MT3.1 | Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và chịu trách nhiệm trong công việc. | 4 | [1.2.3.1] |
| MT3.2 | Có năng lực định hướng, lập kế hoạch, điều phối, quản lý, hướng dẫn, giám sát, đánh giá và đưa ra kết luận các công việc thuộc chuyên môn nghề nghiệp. | 4 | [1.2.3.2] |

9.2. Chuẩn đầu ra

- Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

| CĐR học phần | Mô tả | Thang đo Bloom | Phân bổ CĐR học phần trong CTĐT |
|--------------|--|----------------|---------------------------------|
| CĐR1 | Kiến thức | | |
| CĐR1.1 | Trình bày được khái quát cơ bản về bộ phận lễ tân khách sạn: Cơ cấu tổ chức, các ca làm việc, mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác, yêu cầu | 3 | [2.1.5] |

| CDR học phần | Mô tả | Thang đo Bloom | Phân bổ CDR học phần trong CTĐT |
|---------------------|---|-----------------------|--|
| | đối với nhân viên lễ tân và chu trình phục vụ khách. | | |
| CDR1.2 | Trình bày được nội dung của đặt buồng: Giới thiệu một số loại buồng, giá buồng, nguồn đặt buồng, kiểu đặt buồng, hình thức đặt buồng, quy trình tiếp nhận đặt buồng, các công việc sau khi đặt buồng. | 3 | |
| CDR1.3 | Trình bày được nội dung đăng ký khách sạn: Hoạt động chuẩn bị phục vụ khách đến đăng ký khách sạn, quy trình đăng ký khách sạn và các phương tiện hỗ trợ đăng ký khách sạn. | 3 | |
| CDR1.4 | Trình bày được nội dung phục vụ khách lưu trú: Các hoạt động phục vụ khách lưu trú, tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách, an ninh, an toàn cho khách lưu trú tại khách sạn. | 4 | [2.1.5] |
| CDR1.5 | Trình bày được nội dung thanh toán và phục vụ khách trả buồng rời khách sạn. | 4 | |
| CDR2 | Kỹ năng | | |
| CDR2.1 | Xác định được cơ cấu tổ chức và yêu cầu đối với nhân viên lễ tân khách sạn. | 3 | |
| CDR2.2 | Xác định được nội dung cơ bản và thực hiện quy trình tiếp nhận đặt buồng và các công việc sau khi đặt buồng. | 4 | |
| CDR2.3 | Xác định và thực hiện quy trình đăng ký khách sạn và các phương tiện hỗ trợ đăng ký khách sạn. | 4 | [2.2.3] |
| CDR2.4 | Tiếp nhận nội dung phàn nàn và giải quyết phàn nàn của khách. | 4 | |
| CDR2.5 | Xác định và thực hiện nội dung thanh toán và phục vụ khách trả buồng rời khách sạn. | 4 | |
| CDR3 | Năng lực tự chủ và trách nhiệm | | |
| CDR3.1 | Có khả năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm trong điều kiện làm việc thay đổi. | 4 | [2.3.1] |
| CDR3.2 | Có năng lực hướng dẫn, giám sát người khác cùng thực hiện nhiệm vụ chuyên môn. | 4 | [2.3.2] [2.3.3] |
| CDR3.3 | Tự định hướng, đưa ra kết luận và bảo vệ quan điểm cá nhân trong lĩnh vực du lịch. | 4 | [2.3.4] |

| CDR học phần | Mô tả | Thang đo Bloom | Phân bố CDR học phần trong CTĐT |
|---------------------|--|-----------------------|--|
| CDR3.4 | Có năng lực lập kế hoạch, điều phối, quản lý các nguồn lực, đánh giá và cải thiện hiệu quả các hoạt động liên quan đến ngành Việt Nam học. | 4 | |

10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần:

| Chương | Nội dung học phần | Chuẩn đầu ra của học phần | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | CDR1 | | | | | CDR2 | | | | | CDR3 | | | |
| | | CDR 1.1 | CDR 1.2 | CDR 1.3 | CDR 1.4 | CDR 1.5 | CDR 2.1 | CDR 2.2 | CDR 2.3 | CDR 2.4 | CDR 2.5 | CDR 3.1 | CDR 3.2 | CDR 3.3 | CDR 3.4 |
| 1 | Chương 1: Giới thiệu về bộ phận lễ tân khách sạn 1.1. Khái quát về bộ phận lễ tân khách sạn 1.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn. 1.3. Các ca làm việc của bộ phận lễ tân khách sạn. 1.4. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận khác trong khách sạn 1.5. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân 1.6. Chu trình phục vụ khách | x | | | | | x | | | | | x | x | x | |
| 2 | Chương 2: Đặt buồng 2.1. Khái niệm và mục đích của việc đặt buồng 2.2. Một số loại buồng và thuật ngữ về tình trạng buồng 2.3. Các loại giá buồng 2.4. Các nguồn đặt buồng 2.5. Các kiểu đặt buồng 2.6. Các hình thức đặt buồng 2.7. Quy trình tiếp nhận đặt buồng 2.8. Những công việc sau khi đặt buồng 2.9. Các phương tiện hỗ trợ tiếp nhận đặt buồng | | x | | | | | x | | | | x | x | x | |
| 3 | Chương 3: Đăng ký khách sạn 3.1. Khái quát chung về đăng ký khách sạn 3.2. Hoạt động chuẩn bị phục vụ khách tới làm thủ tục đăng ký khách sạn 3.3. Quy trình đăng ký khách sạn 3.4. Các phương tiện hỗ trợ đăng ký khách sạn | | | x | | | | | x | | | x | x | x | |
| 4 | Chương 4: Phục vụ khách lưu trú 4.1. Các hoạt động phục vụ khách lưu trú của bộ phận lễ tân 4.2. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách 4.3. Vấn đề an ninh và an toàn tại khách sạn cho khách 4.4. Các loại sổ sách và mẫu biểu liên quan | | | | x | | | | | x | | x | x | x | |
| 5 | Chương 5: Thanh toán và phục vụ khách trả buồng | | | | | x | | | | | x | x | x | x | |

11. Đánh giá học phần

11.1. Kiểm tra và đánh giá trình độ

| Chuẩn đầu ra | Mức độ thành thạo được đánh giá bởi |
|--------------|--|
| CĐR1 | Bài tập áp dụng, kiểm tra thường xuyên |
| CĐR2 | Bài tập áp dụng, kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần |
| CĐR3 | Bài tập áp dụng, kiểm tra thường xuyên |

11.2. Cách tính điểm học phần: Tính theo thang điểm 10 sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4

| STT | Điểm thành phần | Quy định | Trọng số | Ghi chú |
|-----|---|--------------------------|----------|---------|
| 1 | Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên, bài tập áp dụng, bài tập lớn. | 02 điểm đánh giá trở lên | 20% | |
| 2 | Kiểm tra giữa học phần | 01 bài | 30% | |
| 3 | Thi kết thúc học phần | 01 bài | 50% | |

11.3. Phương pháp đánh giá

- Điểm kiểm tra thường xuyên; điểm đánh giá nhận thức; điểm thái độ tham gia thảo luận; điểm chuyên cần được đánh giá theo phương pháp quan sát. Điểm bài tập lớn được đánh giá theo hình thức tự luận. Điểm thực hành được đánh giá theo hình thức đánh giá năng lực thực hiện.

- Kiểm tra giữa học phần được thực hiện sau khi học xong nội dung 3.3 chương 3, được đánh giá theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 90 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

- Thi kết thúc học phần theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 90 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

12. Phương pháp dạy và học

Giảng viên giới thiệu học phần, tài liệu học tập, tài liệu tham khảo, các địa chỉ website để tìm tư liệu liên quan đến môn học. Nêu nội dung cốt lõi của chương và tổng kết chương, sử dụng bài giảng điện tử trong giảng dạy. Tập trung hướng dẫn học, phản hồi kết quả thảo luận, bài tập lớn, kết quả kiểm tra và các nội dung lý thuyết chính mỗi chương.

Các phương pháp giảng dạy có thể áp dụng: Phương pháp thuyết trình; Phương pháp thảo luận nhóm; Phương pháp mô phỏng; Phương pháp minh họa; Phương pháp miêu tả, làm mẫu.

Sinh viên chuẩn bị bài từng chương, làm bài tập đầy đủ, trau dồi kỹ năng làm việc nhóm để chuẩn bị bài thảo luận.

Sinh viên tích cực, chủ động nắm bắt kiến thức lý thuyết để vận dụng và phát triển kỹ năng cơ bản về các nghiệp vụ lễ tân như đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, tiếp nhận phàn nàn, giải quyết phàn nàn của khách, thanh toán và phục vụ khách rời khách sạn.

13. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc các tài liệu về Nghiệp vụ lễ tân khách sạn.
- Yêu cầu về làm bài tập: Làm đầy đủ các bài tập áp dụng, bài tập lớn và các chủ đề tự học theo nhóm.
- Yêu cầu về thái độ học tập: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và dụng cụ trước khi đến lớp. Ghi chép và tích cực làm các chủ đề tự học, tự nghiên cứu.
- Yêu cầu về chuyên cần: Sinh viên tham dự tối thiểu 80% thời lượng của học phần.
- Yêu cầu về kiểm tra giữa kỳ và thi kết thúc học phần: Sinh viên thực hiện theo kế hoạch tiến độ, quy chế.

14. Tài liệu học tập:

- Tài liệu bắt buộc:

[1]- *Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân khách sạn*, Đại học Sao Đỏ.

- Tài liệu tham khảo:

[2]- ThS. Nguyễn Thị Tú, *Nghiệp vụ phục vụ khách sạn*, NXB Thống kê, 2013.

[3]- PGS.TS. Trịnh Xuân Dũng, *Giáo trình nghiệp vụ lễ tân khách sạn*, NXB Lao động – Xã hội, 2013.

15. Nội dung chi tiết học phần:

| Tuần | Nội dung giảng dạy | Lý thuyết | Thực hành | Tài liệu đọc trước | Nhiệm vụ của sinh viên |
|------|---|-----------|-----------|--------------------|--|
| 1 | <p>Chương 1: Giới thiệu về bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>1.1. Khái quát về bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>1.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn.</p> <p>1.3. Các ca làm việc của bộ phận lễ tân khách sạn.</p> | 2 | 0 | [1] [2] | <p>- Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 1.1 đến 1.3</p> <p>- Đọc tài liệu tham khảo [2]: Chương 1, trang 7-15.</p> <p>- Thuyết trình được các nội dung cơ bản về cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn</p> |

| Tuần | Nội dung giảng dạy | Lý thuyết | Thực hành | Tài liệu đọc trước | Nhiệm vụ của sinh viên |
|------|---|-----------|-----------|--------------------|--|
| 2 | 1.4. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận khác trong khách sạn 1.5. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân | 2 | 0 | [1] [2] | -Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 1.4 đến 1.5 - Đọc tài liệu tham khảo [2]: trang 15-28 - Xác định rõ các yêu cầu đối với nhân viên lễ tân |
| 3 | 1.6. Chu trình phục vụ khách | 2 | 0 | [1] [2] | - Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 1.6 - Nghiên cứu và giải quyết tình huống trang 28-36 tài liệu [2] - Vận dụng thực hành về chu trình phục vụ khách. |
| 4 | Chương 2: Đặt bùồng 2.1. Khái niệm và mục đích của việc đặt bùồng 2.2. Một số loại bùồng và thuật ngữ về tình trạng bùồng 2.3. Các loại giá bùồng 2.4. Các nguồn đặt bùồng | 2 | 0 | [1] [2] | - Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 2.1 đến 2.4 - Đọc tài liệu tham khảo [2]: trang 36-52. |
| 5 | 2.5. Các kiểu đặt bùồng 2.6. Các hình thức đặt bùồng 2.7. Quy trình tiếp nhận đặt bùồng | 2 | 0 | [1] [2] | - Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 2.5 đến 2.7. - Đọc tài liệu [2]: Trang 52 đến 70. |
| 6 | 2.8. Những công việc sau khi đặt bùồng 2.9. Các phương tiện hỗ trợ tiếp nhận đặt bùồng | 2 | 0 | [1] [2] | -Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 2.8; 2.9 - Đọc tài liệu [2]: Trang 70 đến 85. |

| Tuần | Nội dung giảng dạy | Lý thuyết | Thực hành | Tài liệu đọc trước | Nhiệm vụ của sinh viên |
|------|--|-----------|-----------|--------------------|---|
| 7 | Chương 3: Đăng ký khách sạn 3.1. Khái quát chung về đăng ký khách sạn 3.2. Hoạt động chuẩn bị phục vụ khách tới làm thủ tục đăng ký khách sạn 3.3. Quy trình đăng ký khách sạn | 2 | 0 | [1] [3] | - Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 3.1 đến 3.3. - Đọc tài liệu [3]: Trang 1 đến 8. - Ôn tập chương 1,2,3, chuẩn bị kiểm tra giữa học phần |
| 8 | Kiểm tra giữa học phần | 2KT | 0 | [1] [2] [3] | Làm bài kiểm tra giữa học phần |
| 9 | 3.4. Các phương tiện hỗ trợ đăng ký khách sạn | 2 | 0 | [1] [3] | - Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 3.4. - Đọc tài liệu [3]: Trang 23 đến 34. |
| 10 | Chương 4: Phục vụ khách lưu trú 4.1. Các hoạt động phục vụ khách lưu trú của bộ phận lễ tân | 2 | 0 | [1] [3] | - Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 4.1. - Đọc tài liệu [3]: Trang 34 đến trang 50 |
| 11 | 4.2. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách | 2 | 0 | [1] [3] | - Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 4.2. - Đọc tài liệu [3]: Trang 50 đến 56. - Tìm hiểu thêm các nguồn tài liệu để giải quyết các tình huống phát sinh về các phàn nàn của khách. |
| 12 | 4.3. Vấn đề an ninh và an toàn tại khách sạn cho khách 4.4. Các loại sổ sách và mẫu biểu liên quan | 2 | 0 | [1] [3] | - Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 4.3; 4.4. - Đọc tài liệu [2]: Trang 60 đến 75. |

| Tuần | Nội dung giảng dạy | Lý thuyết | Thực hành | Tài liệu đọc trước | Nhiệm vụ của sinh viên |
|------|--|------------------------|-----------|---|--|
| 13 | Chương 5: Thanh toán và phục vụ khách trả buồng 5.1. Theo dõi và tổng hợp chi phí 5.2. Các phương thức thanh toán | 2 | 0 | [1] [3] | - Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 5.1; 5.2. - Đọc tài liệu [2]: Trang 75 đến 80. - Trả lời câu hỏi 1,2 chương 5, tài liệu [1] |
| 14 | 5.3. Phục vụ khách thanh toán và trả buồng rời khách sạn | 2 | 0 | [1] [3] | - Nghiên cứu tài liệu [1]: 5.3. - Đọc tài liệu [3]: Trang 80 đến 88. |
| 15 | 5.4. Các công việc sau khi khách thanh toán và trả buồng | 1 | 2 | [1] | - Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 5.4. - Nghiên cứu tài liệu [3]: Trang 88 đến 95. |
| 16 | Ôn thi hết học phần | Thi tự luận 90 phút | | Ngân hàng câu hỏi thi kết thúc học phần | - Sinh viên làm đề cương ôn tập theo ngân hàng câu hỏi thi kết thúc học phần và nộp bài tập lớn. - Chuẩn bị các điều kiện để thi kết thúc học phần. |

Hải Dương, ngày 14 tháng 8 năm 2018

KT.HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Phi Đăng Tuệ

TRƯỞNG KHOA

Nguyễn Thị Nhàn

TRƯỞNG BỘ MÔN

Tô Thu Thủy