

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 2018

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Việt Nam học

- Tên học phần:** Quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng
- Mã học phần:** VNH 328
- Số tín chỉ:** 2(2.0)
- Trình độ:** Sinh viên đại học năm thứ 2.
- Phân bổ thời gian:**
 - Lý thuyết: 30 tiết
 - Tự học : 60 giờ
- Điều kiện tiên quyết:** Bố trí học sau những học phần cơ sở ngành.
- Giảng viên:**

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Vũ Thị Hương	0977.244.097	Huongvudhsd20102014@gmail.com
2	ThS. Nguyễn Thị Huệ	0984.152.429	huenguyen@gmail.com
3	ThS. Nguyễn Thị Thủy	0978.936.919	nguyenthuy1216@gmail.com

8. Mô tả nội dung của 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. 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 bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	- Trình bày được khái niệm, đặc điểm, vị trí của ngành kinh doanh khách sạn nhà hàng trong nền kinh tế quốc dân.	2	[1.2.1.2a.]
MT1.2	- Trình bày được các phương pháp tổ chức kinh doanh lưu trú, kinh doanh ăn uống.	3	[1.2.1.2b.]
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	- 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	4	[1.2.2.1.]
MT2.2	- Kỹ năng tổ chức hoạt động check in – check out của khách tới khách sạn	4	[1.2.2.1.]
MT2.3	- 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	5	[1.2.2.3.]

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	nhuận		
MT3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi.	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:

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ CDR học phần trong CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	- Trình bày được khái niệm, đặc điểm, vị trí của ngành kinh doanh khách sạn nhà hàng trong nền kinh tế quốc dân.	3	[2.1.3.]
CDR1.2	- Trình bày được các loại cơ cấu tổ chức của khách sạn nhà hàng.	4	[2.1.4.]
CDR1.3	- Trình bày được các phương pháp tổ chức kinh doanh lưu trú, kinh doanh ăn uống.	3	[2.1.5.]
CDR1.4	- 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	4	[2.1.5.]
CDR1.5	- Trình bày được các phương pháp tiêu thụ sản phẩm dịch vụ	4	[2.1.5.]
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	- 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	3	[2.2.1]

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố CDR học phần trong CTĐT
	phẩm hàng hóa dịch vụ		
CDR2.2	- Kỹ năng tổ chức hoạt động check in –check out của khách tới khách sạn	4	[2.2.1]
CDR2.3	- 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	5	[2.2.3]
CDR2.4	- 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.	5	[2.2.3]
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Có khả năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, có ý thức chịu trách nhiệm và tư duy phản biện khoa học.	4	[2.3.1]
CDR3.2	Có năng lực hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ, đánh giá chất lượng công việc, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm.	5	[2.3.2]

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	
		CD R 1.1	CD R 1.2	CD R 1.3	CD R 1.4	CD R 1.5	CD R 1.6	CD R 1.7	CD R 2.1	CD R 2.2	CD R 2.3	CD R 2.4	CD R 3.1	CD R 3.2
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	x							x				x	x
2	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	x	x						x				x	x
3	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 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	x	x	x					x	x			x	x
4	Chương 4: Tổ chức kinh doanh ăn uống của khách sạn nhà hàng 4.1. Kế hoạch thực đơn 4.2. Tổ chức mua nguyên vật liệu hàng hóa	x	x	x	x				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, điểm thường xuyên, thảo luận nhóm.
CĐR2	Bài tập áp dụng, kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.
CĐR3	Bài tập áp dụng, điểm thường xuyên, thi kết thúc học phần.

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, ...	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 thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên, ... được đánh giá thông qua ý thức học tập, tỉ lệ hiện diện của sinh viên trên lớp, tinh thần tác phong xây dựng bài, thái độ thảo luận, hoạt động nhóm và tinh thần thực hiện nhiệm vụ tự học.

- Kiểm tra giữa học phần được thực hiện sau vào **tuần số 8** theo chương trình học phần và được đánh giá theo hình thức tự luận.

- Thi kết thúc học phần diễn sau khi kết thúc học phần theo kế hoạch của phòng Đào tạo. Đề thi được trưởng bộ môn chọn một cách ngẫu nhiên và được in sao đề tại phòng QLCL và đóng dấu niêm phong. Điểm chấm được đánh giá theo đáp án trong ngân hàng câu hỏi thi kết thúc học phần đã được phê duyệt, ban hành.

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 học phần. 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 áp dụng tại 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. Tích cực, chủ động nắm bắt kiến thức lý thuyết để

vận dụng và phát triển kỹ năng nghề nghiệp. Trong quá trình học tập, sinh viên được khuyến khích đặt câu hỏi phản biện, trình bày quan điểm, các ý tưởng sáng tạo mới dưới nhiều hình thức khác nhau.

13. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc các tài liệu về **quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng**.

- Yêu cầu về làm bài tập: Làm đầy đủ các bài tập áp dụng, 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 Quản trị kinh doanh khách sạn nhà hàng, 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

15. 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 các quyết định và tổ chức thực hiện các quyết định	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 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	2	0	[1] [2]	- Đọc mục 3.2, 3.3 chương 3 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [2] từ trang 20 đến

	buồng ngủ khách sạn				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 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	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	Kiểm tra giữa kỳ	KT	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	2	0	[1] [2]	- Đọc mục 6.1 chương 6 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu [2] từ trang 57 đến trang 75

	kinh doanh				
11	6.2. Quản trị nhân lực trong khách sạn nhà hàng 6.2.1. Khái niệm, vai trò và các chức năng của quản trị nhân lực trong khách sạn	2	0	[1] [2]	- Đọc phần 6.2.1 mục 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	2	0	[1] [3]	- Đọc phần 7.2.4, 7.2.5 mục 7.2 chương 7 tài liệu [1] - Nghiên cứu tài liệu

	hàng hóa dịch vụ				[3] từ trang 87 đến 95 - Đọc và ôn tập nội dung chương 7
16	Ôn thi hết học phần			[1] [2] [3] [4]	Ôn tập kiến thức cơ bản theo đề cương hướng dẫn ôn thi kết thúc học phần

Hải Dương, ngày 14 tháng 8 năm 2018

TRƯỜNG KHOA

TRƯỜNG BỘ MÔN

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyễn

A blue ink signature in cursive script, identified as Nguyễn Thị Chuyên.

Nguyễn Thị Chuyên

A blue ink signature in cursive script, identified as Nguyễn Thị Ngọc Mai.

Nguyễn Thị Ngọc Mai