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 2018

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ
KHOA: DU LỊCH & NGOẠI NGỮ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

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 Huế	0984152429	ng.huetoan@gmail.com
2	ThS. Vũ Thị Hường	0977244097	huongvudhsd20102014@gmail.com
3	ThS. Nguyễn Thị Thủy	0978936919	nguyenthuy1216@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần:

Học phần *Nghiệp 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 bổ 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	**Mức 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]

CĐR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ CĐR học phần trong CTĐT
	đối với nhân viên lễ tân và chu trình phục vụ khách.		
CĐR1.2	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	
CĐR1.3	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	[2.1.5]
CĐR1.4	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	
CĐR1.5	Trình bày được nội dung thanh toán và phục vụ khách trả buồng rời khách sạn.	4	
CĐR2	**Kỹ năng**		
CĐR2.1	Xác định được cơ cấu tổ chức và yêu cầu đối với nhân viên lễ tân khách sạn.	3	[2.2.3]
CĐR2.2	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	
CĐR2.3	Xác định và thực hiện quy trình đăng ký khách sạn và các phương tiện hỗ trợ đăng ký khách sạn.	4	
CĐR2.4	Tiếp nhận nội dung phàn nàn và giải quyết phàn nàn của khách.	4	
CĐR2.5	Xác định và thực hiện nội dung thanh toán và phục vụ khách trả buồng rời khách sạn.	4	
CĐR3	**Mức tự chủ và trách nhiệm**		
CĐR3.1	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] [2.3.2] [2.3.3] [2.3.4]
CĐR3.2	Có năng lực hướng dẫn, giám sát người khác cùng thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.	4	
CĐR3.3	Tự định hướng, đưa ra kết luận và bảo vệ quan điểm cá nhân trong lĩnh vực du lịch.	4	

CĐR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ CĐR học phần trong CTĐT
CĐR3.4	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													
		CĐR1					CĐR2					CĐR3			
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 1.3	CĐR 1.4	CĐR 1.5	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 2.3	CĐR 2.4	CĐR 2.5	CĐR 3.1	CĐR 3.2	CĐR 3.3	CĐR 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 dặt 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	

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần													
		CĐR1					CĐR2					CĐR3			
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 1.3	CĐR 1.4	CĐR 1.5	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 2.3	CĐR 2.4	CĐR 2.5	CĐR 3.1	CĐR 3.2	CĐR 3.3	CĐR 3.4
	5.1. Theo dõi và tổng hợp chi phí 5.2. Các phương thức thanh toán 5.3. Phục vụ khách thanh toán và trả buồng rời khách sạn 5.4. Các công việc sau khi khách thanh toán và trả buồng														

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 giam làm bài: 90 phút
  + Sinh viên không sử dụng tài liệu
- Thi kết thúc học phần theo hình thức tự luận:
  + Thời giam 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	**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.	2	0	[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1]: Mục 1.1 đến 1.3 - Đọc tài liệu tham khảo [2]: Chương 1, trang 7-15. - Thuyết trình được các nội dung cơ bản về cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn

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 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	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 buồng 2.6. Các hình thức đặt buồng 2.7. Quy trình tiếp nhận đặt buồng	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 buồng 2.9. Các phương tiện hỗ trợ tiếp nhận đặt buồng	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	TRƯỞNG KHOA	TRƯỞNG BỘ MÔN
TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên	Nguyễn Thị Chuyên	Nguyễn Thị Ngọc Mai