

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

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

Số tín chỉ: 2

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Việt Nam học

Năm 2022

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học
Ngành đào tạo: Việt Nam học

- Tên học phần:** Nghiệp vụ lễ tân khách sạn
- Mã học phần:**
- Số tín chỉ:** 2 (1,1)
- Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ ba
- Phân bổ thời gian**
 - Lên lớp: 15 tiết lý thuyết, 30 tiết thực hành
 - Tự học: 60 giờ
- Điều kiện tiên quyết:** Không có
- Giảng viên**

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Nguyễn Thị Hương Huyền	0989.836.345	Huyentb2010@gmail.com
2	ThS. Nguyễn Thị Sao	0977.125.491	Maisaobms@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần

Học phần *Nghiệp vụ lễ tân khách sạn* cung cấp cho sinh viên những kiến thức về nghiệp vụ lễ tân khách sạn. Giới thiệu một cách khái quát nhất về những cơ cấu tổ chức và những hoạt động ở các bộ phận lễ tân khách sạn trong khách sạn. Học phần này cũng 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	Trình bày được các kiến thức cơ bản về nghiệp vụ lễ tân khách sạn: Cơ cấu tổ chức, mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác, yêu cầu đối với nhân viên lễ tân, chu trình phục vụ khách.	1	[1.2.1.1a]
MT1.2	Hiểu được các loại buồng trong khách	2	[1.2.1.1a]

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	sạn, quy trình tiếp nhận đặt buồng, quy trình đăng ký khách sạn, phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn, thanh toán và phục vụ khách trả buồng.		
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	Phân tích được môi trường kinh doanh khách sạn, tư duy, suy luận logic, hợp lý và khoa học để chỉ ra những rủi ro có thể xảy ra trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn.	4	[1.2.2.2]
MT2.2	Vận dụng được lý thuyết để xử lý và giải quyết các phàn nàn của khách lưu trú tại khách sạn.	3	
MT3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Vận dụng được các kiến thức đã học về nghiệp vụ lễ tân khách sạn để có thể làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và có ý thức chịu trách nhiệm trong công việc.	3	[1.2.3.1]
MT3.2	Phân tích mọi vấn đề xoay quanh nghiệp vụ lễ tân khách sạn để định hướng, lập kế hoạch, điều phối, quản lý, hướng dẫn, giám sát, đánh giá và đưa ra kết luận cho các công việc thuộc chuyên môn nghề nghiệp một cách chính xác, minh bạch.	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 nội dung khái quát về bộ phận lễ tân khách sạn, cơ cấu tổ chức, mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận khác, yêu cầu đối với nhân viên lễ tân	1	[2.1.4]

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố CDR học phần trong CTĐT
	và chu trình phục vụ khách.		
CDR1.2	Trình bày được mục đích của việc đặt buồng, thuật ngữ về tình trạng buồng, các loại buồng và giá tương ứng, các hình thức đặt buồng và quy trình tiếp nhận đặt buồng.	2	
CDR1.3	Trình bày được những vấn đề chung về đăng ký khách sạn, hoạt động chuẩn bị phục vụ khách tới làm thủ tục đăng ký khách sạn, quy trình đăng ký khách sạn.	1	
CDR1.4	Trình bày được các hoạt động phục vụ khách lưu trú của bộ phận lễ tân, tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách, đảm bảo an ninh và an toàn cho khách.	1	[2.1.4]
CDR1.5	Trình bày được nội dung theo dõi quá trình khách lưu trú và tổng hợp thanh toán, phục vụ khách trả buồng, công việc của lễ tân sau khi khách thanh toán và trả buồng.	1	
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Phân tích được yêu cầu cần thiết đối với một nhân viên lễ tân khách sạn.	4	
CDR2.2	Vận dụng kiến thức đã học để thực hiện đăng ký khách sạn cho khách, giải quyết phàn nàn của khách.	3	
CDR2.3	Phân tích được nội dung các hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.	4	[2.2.5]
CDR2.4	Phân tích được nội dung theo dõi và tổng hợp chi phí của khách lưu trú tại khách sạn, phục vụ khách thanh toán và trả buồng.	4	
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Vận dụng kiến thức, kỹ năng về nghiệp vụ lễ tân khách sạn đã học để 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.	3	[2.3.1] [2.3.2]
CDR3.2	Phân tích nội dung công việc trong nghiệp vụ lễ tân khách sạn để hướng dẫn, giám sát người khác cùng thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.	4	[2.3.3]
CDR3.3	Phân tích định hướng, đưa ra kết luận và bảo vệ công	4	

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố CDR học phần trong CTĐT
	việc nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn.		

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 3.1	CDR 3.2	CDR 3.3
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	1			2				3		3	4	2
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	2								3	3	2	
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		1				2			3	5	4	2
4	Chương 4. Phục vụ khách lưu trú 4.1. Các hoạt động phục vụ khách lưu trú của bộ phận lễ tân			2				1		2	3	2	4

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 3.1	CDR 3.2	CDR 3.3
	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												
5	Chương 5. Thanh toán và phục vụ khách trả bùong 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 bùong rời khách sạn 5.4. Các công việc sau khi khách thanh toán và trả bùong				2	3			3		2	5	4

11. Đánh giá học phần

11.1. Ma trận phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra học phần

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Phương pháp kiểm tra đánh giá	CĐR của học phần			Ghi chú
					CĐR1	CĐR2	CĐR3	
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh	01 điểm	20%	Đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; đánh giá phần bài tập; chuyên cần: Vấn đáp.	CĐR1.2, CĐR1.5	CĐR2.1, CĐR2.3	CĐR3.1, CĐR3.2	Điểm trung bình của các lần đánh giá
2	Kiểm tra giữa học phần	01 điểm	30%	Tự luận 90 phút	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4, CĐR1.5	CĐR2.1, CĐR 2.2, CĐR2.3.	CĐR3.1, CĐR3.2,	
3	Thi kết thúc học phần	01 điểm	50%	Tự luận 90 phút		CĐR2.1, CĐR 2.2, CĐR2.3,	CĐR3.1, CĐR3.2,	

11.2. Cách tính điểm học phần

Điểm học phần là trung bình cộng các điểm thành phần đã nhân trọng số. Tính theo thang điểm 10, làm tròn đến một chữ số thập phân. Sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm điểm 4.

12. Yêu cầu học phần

Sinh viên thực hiện những yêu cầu sau:

- Tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp dưới sự hướng dẫn của giảng viên.
- Đọc và nghiên cứu tài liệu phục vụ học phần, hoàn thành các bài tập cá nhân và bài tập nhóm.
- Chủ động ôn tập theo đề cương ôn tập được giảng viên cung cấp.
- Tham gia kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.
- Dụng cụ học tập: Bản đồ, vở ghi, bút, thước kẻ,...

13. Tài liệu phục vụ học phần

- *Tài liệu chính:*

[1] –[2]. Phạm Thị Cúc (2005), *Giáo trình Lý thuyết nghiệp vụ lễ tân*, NXB Hà

Nội

- Tài liệu tham khảo:

[2]. Nguyễn Trung Kiên, 2007, *Giáo trình Thực hành nghiệp vụ lễ tân*, NXB Hà Nội.

14. Nội dung chi tiết học phần và phương pháp dạy - học

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
1	<p>Chương 1. Giới thiệu về bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được khái quát về bộ phận lễ tân khách sạn, cơ cấu tổ chức, mối quan hệ của các bộ phận, yêu cầu đối với nhân viên lễ tân khách sạn và chu trình phục vụ khách.</p> <p>Nội dung cụ thể:</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> <p>1.4. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận khác trong khách sạn</p> <p>1.5. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân</p> <p>1.6. Chu trình phục vụ khách</p>	9 (3LT, 6TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm.</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích những vấn đề về nghiệp vụ lễ tân khách sạn, cơ cấu tổ chức, các ca làm việc, mối quan hệ, yêu cầu của nhân viên lễ tân và chu trình phục vụ khách.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ Nhận xét, kết luận, đánh giá.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 1; [2] chương 1, trang 21-76;</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 1, câu hỏi ôn tập chương.</p>	CĐR1.1, CĐR3.1, CĐR3.2, CĐR3.3.
2	<p>Chương 2. Đặt buồng</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được mục đích của việc đặt buồng, một số loại buồng và giá buồng tương ứng, các hình thức đặt buồng, quy trình tiếp nhận đặt buồng trong khách sạn.</p>	9 (3LT, 6TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm.</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích những vấn đề về mục đích của việc đặt</p>	CĐR1.1, CĐR3.1, CĐR3.2, CĐR3.3.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>Nội dung cụ thể:</p> <p>2.1. Khái niệm và mục đích của việc đặt bùồng</p> <p>2.2. Một số loại bùồng và thuật ngữ về tình trạng bùồng</p> <p>2.3. Các loại giá bùồng</p> <p>2.4. Các nguồn đặt bùồng</p> <p>2.5. Các kiểu đặt bùồng</p> <p>2.6. Các hình thức đặt bùồng</p> <p>2.7. Quy trình tiếp nhận đặt bùồng</p> <p>2.8. Những công việc sau khi đặt bùồng</p> <p>2.9. Các phương tiện hỗ trợ tiếp nhận đặt bùồng</p>		<p>bùồng một số loại bùồng và giá bùồng tương ứng, các hình thức đặt bùồng, quy trình tiếp nhận đặt bùồng trong khách sạn.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ Nhận xét, kết luận, đánh giá.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p> <p>[1]: Chương 2;</p> <p>[2] chương 3, trang 165-214;</p> <p>[3] chương 1, trang 20-32;</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 2, câu hỏi ôn tập chương.</p>	
3	<p>Chương 3. Đăng ký khách sạn</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được khái quát chung về hoạt động đăng ký khách sạn, quy trình đăng ký khách sạn cho khách tới lưu trú.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>3.1. Khái quát chung về đăng ký khách sạn</p> <p>3.2. Hoạt động chuẩn bị phục vụ khách tới làm thủ tục đăng ký khách sạn</p> <p>3.3. Quy trình đăng ký khách sạn</p> <p>3.4. Các phương tiện hỗ trợ đăng ký khách sạn</p>	9 (1LT, 6TH, 2KT)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm.</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích những vấn đề về nội dung đăng ký khách sạn và các phương tiện hỗ trợ đăng ký khách sạn.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ Nhận xét, kết luận, đánh giá.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p>	CDR1.2, CDR2.1, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2, CDR3.3.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
			[1]: Chương 3; [2]: Chương 4, trang 225-262; + Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 3, câu hỏi ôn tập chương.	
4	<p>Chương 4. Phục vụ khách lưu trú Mục tiêu chương: Trình bày được các hoạt động phục vụ khách lưu trú của bộ phận lễ tân, tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách, đảm bảo công tác an ninh, an toàn cho khách lưu trú tại khách sạn.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>4.1. Các hoạt động phục vụ khách lưu trú của bộ phận lễ tân</p> <p>4.2. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách</p> <p>4.3. Vấn đề an ninh và an toàn tại khách sạn cho khách</p> <p>4.4. Các loại sổ sách và mẫu biểu liên quan</p>	9 (3LT, 6TH)	<p>Thuyết trình; Phương pháp động não; Tổ chức học theo nhóm.</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích nội dung liên quan đến hoạt động phục vụ khách lưu trú tại khách sạn, đảm bảo an ninh an toàn cho khách trong thời gian lưu trú.</p> <p>+ Nêu vấn đề cần giải quyết.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ Nhận xét, kết luận, đánh giá.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 4; [2]: Chương 5, trang 267-333. [3]: Chương 4, trang 172-206;</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 4, câu hỏi ôn tập chương.</p>	CĐR1.3, CĐR2.2, CĐR2.4, CĐR3.1, CĐR3.2, CĐR3.3.
5	<p>Chương 5. Thanh toán và phục vụ khách trả buồng Mục tiêu chương: Trình bày được nội</p>	9 (3LT, 6TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm.</p>	CĐR1.4, CĐR2.3, CĐR3.1,

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>dung theo dõi và tổng hợp chi phí, các phương thức thanh toán, phục vụ khách thanh toán và trả bùồng rời khách sạn.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>5.1. Theo dõi và tổng hợp chi phí</p> <p>5.2. Các phương thức thanh toán</p> <p>5.3. Phục vụ khách thanh toán và trả bùồng rời khách sạn</p> <p>5.4. Các công việc sau khi khách thanh toán và trả bùồng</p>		<p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích những vấn đề liên quan đến nội dung thanh toán và phục vụ khách trả bùồng.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ Nhận xét, kết luận, đánh giá.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p> <p>[1]: Chương 5;</p> <p>[2]: Chương 6, trang 339-361;</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 5, câu hỏi ôn tập chương.</p>	<p>CDR3.2, CDR3.3.</p>

Hải Dương, ngày 9 tháng 8 năm 2022

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

Nguyễn Đăng Tiến

Nguyễn Thị Hương Huyền