



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA DU LỊCH

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

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: **TỔNG QUAN VỀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**
(Overview of Hotel Management)
- Mã học phần: HOS306
- Số tín chỉ: 2 (2,0,4)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Tổng quan du lịch
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 30, trong đó:
 - Lý thuyết: 30 (1 tín chỉ LT = 15 tiết)
 - Thực hành: 0 (1 tín chỉ TH = 30 tiết)
 - Thực tập: 0 (1 tín chỉ TT = 60 giờ TT tại cơ sở)
 - Đồ án/ Khóa luận: 0 (1 tín chỉ ĐA/KL = 45 giờ làm ĐA/KL)

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Nguyễn Thúy Vy
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0798810820
- Email: VyNT@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: Ngô Xuân Hòa
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0918692876
- Email: HaoNX@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần gồm 6 chương, cung cấp cho người học kiến thức tổng quát về tổng quan về khách sạn, quản lý hoạt động của bộ phận tiền sảnh, quản lý hoạt động của bộ phận buồng, quản lý hoạt động của bộ phận ẩm thực, quản lý dịch vụ bổ sung trong khách sạn, tổ chức sự kiện trong khách sạn.

Môn học rèn luyện cho SV các kỹ năng phân tích thị trường du lịch, kỹ năng nâng cao hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật trong doanh nghiệp du lịch – khách sạn, kỹ năng làm việc nhóm

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học những kiến thức chung về cơ cấu tổ chức và phân công lao động trong khách sạn, vai trò và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn.

- Trang bị kiến thức về quản lý hoạt động của các bộ phận trong khách sạn và mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn.

- Phát triển việc giao tiếp hiệu quả giữa các bộ phận trong khách sạn và xây dựng mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn.

- Phát triển kỹ năng phân tích, lập luận, và thuyết trình hiệu quả.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
Kiến thức	
CLO1	Trình bày được vai trò của kinh doanh khách sạn trong ngành Du lịch, tình hình kinh doanh khách sạn tại Việt Nam và thế giới
CLO2	Khái quát hóa quản lý hoạt động của các bộ phận trong khách sạn
Kỹ năng	
CLO3	Xây dựng mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn
CLO4	Giao tiếp hiệu quả giữa các bộ phận trong khách sạn
Mức tự chủ và trách nhiệm	
CLO5	Xác định cơ hội phát triển nghề nghiệp trong ngành khách sạn và du lịch.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra CTĐT và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10	PLO11	PLO12
CLO1		X										
CLO2			X									
CLO3						X						
CLO4							X					
CLO5												X

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Tổng quan về khách sạn	CLO1, CLO5
1.1.	Lịch sử hình thành và phát triển của ngành kinh doanh khách sạn	
1.2.	Các khái niệm cơ bản	
1.3.	Phân loại và xếp hạng khách sạn	
1.4.	Cơ cấu tổ chức của khách sạn	
1.5.	Xu hướng phát triển của ngành kinh doanh khách sạn	
Chương 2	Quản lý hoạt động của bộ phận tiền sảnh	CLO2
2.1.	Vai trò, nhiệm vụ của bộ phận tiền sảnh	
2.2.	Cơ cấu tổ chức	
2.3.	Mối quan hệ với các bộ phận khác trong khách sạn	
2.4.	Tổ chức và quản lý hoạt động của bộ phận tiền sảnh	
2.5.	Quản trị doanh thu và một số chỉ tiêu đánh giá hoạt động lưu trú	
Chương 3	Quản lý hoạt động của bộ phận buồng	CLO2
3.1.	Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận buồng	
3.2.	Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng	
3.3.	Mối quan hệ với các bộ phận khác trong khách sạn	
3.4.	Tổ chức và quản lý hoạt động của bộ phận buồng	
Chương 4	Quản lý hoạt động của bộ phận ẩm thực	CLO2
4.1.	Vai trò, nhiệm vụ của bộ phận ẩm thực trong khách sạn	
4.2.	Cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B	
4.3.	Tổ chức và quản lý hoạt động bộ phận ẩm thực	
4.4.	Quản trị doanh thu nhà hàng	
Chương 5	Quản lý dịch vụ bổ sung trong khách sạn	CLO2
5.1.	Tổng quan về dịch vụ bổ sung trong kinh doanh khách sạn	
5.2.	Một số loại hình dịch vụ bổ sung trong khách sạn	
Chương 6	Tổ chức sự kiện trong khách sạn	CLO2
6.1.	Tổng quan về tổ chức sự kiện trong khách sạn	
6.2.	Vai trò của tổ chức sự kiện	
6.3.	Các thành phần tham gia trong sự kiện	
6.4.	Các thành phần trong ban tổ chức sự kiện	

6.5.	Quy trình tổ chức sự kiện trong khách sạn	
------	---	--

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	
	Người học trả lời các câu hỏi ôn tập ở mỗi chương	CLO1, CLO2
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	CLO3, CLO4

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	Tổng quan về khách sạn	5	0	0	10	15	
2	Quản lý hoạt động của bộ phận tiền sảnh	5	0	0	10	15	
3	Quản lý hoạt động của bộ phận buồng	5	0	0	10	15	
4	Quản lý hoạt động của bộ phận ẩm thực	5	0	0	10	15	
5	Quản lý dịch vụ bổ sung trong khách sạn	5	0	0	10	15	
6	Tổ chức sự kiện trong khách sạn	5	0	0	10	15	
Tổng		30	0	0	60	90	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Vẽ sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng của một khách sạn cụ thể
2. Nêu vai trò và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn.
3. Xu hướng phát triển của ngành kinh doanh khách sạn Việt Nam và thế giới
4. Phân tích tình hình kinh doanh khách sạn tại Việt Nam hiện nay.

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Hỏi lại hoặc vấn đáp
- Hướng dẫn tự học
- Thảo luận nhóm

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết trình	X	X	X	X	
Vấn đáp		X	X	X	X
Hướng dẫn tự học		X			X
Thảo luận nhóm			X	X	

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thảo luận
- Làm việc nhóm
- Tự học, tự nghiên cứu

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thảo luận	X	X		X	X
Làm việc nhóm			X	X	
Tự học, tự nghiên cứu	X	X			X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

11. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*
 - a. Điểm chuyên cần: dự lớp, trọng số 20%
 - b. Điểm kiểm tra thường xuyên: bài tập và thảo luận nhóm, trọng số 20%
2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Tự luận

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Chuyên cần					X
Bài tập tại lớp	X	X			
Tự luận	X	X	X	X	

13. Tài liệu phục vụ cho học phần:

13.1. Tài liệu chính

Phạm Xuân Hậu (chủ biên), (2019), *Giáo trình Tổng quan Quản trị khách sạn*, NXB. Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

13.2. Tài liệu tham khảo

- Bài giảng Tổng quan về Quản trị khách sạn (giảng viên cung cấp), Lưu hành nội bộ.

TP.Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm

HIỆU TRƯỞNG
(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

PGS.TS. Nguyễn Minh Đức

Trưởng Khoa/ Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

PGS.TS. Phạm Xuân Hậu

Giảng viên biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

ThS. Ngô Xuân Hòa

RUBRIC CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ

Rubric 1. Đánh giá chuyên cần – tham gia hoạt động tại lớp (Chiếm 20% tổng điểm cuối cùng của môn học)

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Chuyên cần	<i>Chuyên cần</i>	Tham gia đầy đủ và đúng giờ tất cả các buổi học lý thuyết và thực hành	Vắng 1 buổi không có lý do chính đáng hoặc 2 buổi có lý do chính đáng; đôi lúc đi trễ	Vắng 2 buổi không có lý do chính đáng hoặc 3-4 buổi có lý do chính đáng; thỉnh thoảng đi trễ	Vắng 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc 5 buổi có lý do chính đáng; hay đi trễ	Vắng trên 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc trên 5 buổi có lý do chính đáng; thường xuyên đi trễ	50% (5 điểm)
2	Tham gia các hoạt động trên lớp	<i>Bài tập về nhà (nếu có)</i>	Hoàn thành đầy đủ bài tập về nhà	Thường xuyên làm bài tập về nhà đầy đủ	Làm bài tập về nhà tương đối đầy đủ	Có làm bài tập về nhà nhưng còn sơ sài	Không làm bài tập về nhà	50% (5 điểm)
		<i>Tham gia các hoạt động trên lớp</i>	Luôn luôn chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; luôn đưa ra các ý kiến sát đúng với nội dung bài học; chủ động triển khai các hoạt động thảo luận nhóm	Tương đối chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; thường xuyên đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia tích cực các hoạt động thảo luận nhóm	Có tham gia các hoạt động trên lớp nhưng đôi lúc chưa được chủ động và tích cực; thỉnh thoảng đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Chưa chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; thỉnh thoảng tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Không tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; không đưa ra được các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; không tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	

* Các lý do chính đáng bao gồm: thiên tai, tang gia (ông bà, bố mẹ, anh chị em ruột), cưới hỏi của bản thân, nằm viện có giấy xác nhận, tham gia các hoạt động đoàn thể được điều động theo danh sách và một số trường hợp đặc biệt khác được sự đồng ý của các cấp có thẩm quyền.

Rubric2. Đánh giá đồng đẳng với hoạt động nhóm

ĐÁNH GIÁ ĐỒNG ĐẲNG ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG NHÓM

(Peer Evaluation Form for Group Work)

Họ và tên người đánh giá: _____ . Lớp: _____ . Nhóm: _____

Đề tài nhóm: _____

Điền **họ tên và điểm** của thành viên nhóm được đánh giá vào các cột tương ứng theo mỗi tiêu chí đánh giá.

Mức độ đánh giá từ 1 – 4 gồm: **1 – Hoàn toàn không đồng ý**; **2 – Không đồng ý**; **3 – Đồng ý**; và **4 – Hoàn toàn đồng ý**.

Cách tính điểm cuối cùng: Lấy điểm tổng nhận xét nhân với 0,5.

TT	Tiêu chí đánh giá	Họ tên thành viên + Điểm đánh giá	Họ tên thành viên + Điểm đánh giá	Họ tên thành viên + Điểm đánh giá	Họ tên thành viên + Điểm đánh giá
1	Tham gia ĐẦY ĐỦ và ĐÚNG GIỜ các buổi họp nhóm. (Attends group meetings regularly and arrives on time)				
2	Có đóng góp trong các buổi thảo luận nhóm. (Contributes meaningfully to group discussions)				
3	Hoàn thành ĐÚNG và ĐỦ nhiệm vụ/công việc được giao. (Completes group assignments on time)				
4	Có thái độ hợp tác, thân thiện và giúp đỡ các thành viên khác trong nhóm. (Demonstrates a cooperative and supportive attitude)				
5	Có đóng góp quan trọng vào thành công của nhóm (là nhóm trưởng, có sáng kiến, ý tưởng, v.v.) (Contributes significantly to the success of the project)				
	TỔNG:				

NHẬN XÉT KHÁC: _____



Rubric 3. Kiểm tra tự luận

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Nội dung và hình thức trình bày	<i>Trả lời ngắn (câu hỏi bậc 1: trình bày tái hiện kiến thức)</i>	- Trình bày đúng và đầy đủ các nội dung nêu trong đáp án. - Không có hoặc có 1-2 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày đúng và đạt 70-80% nội dung nêu trong đáp án. - Có 3-4 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt	- Trình bày đúng và đạt 50-60% nội dung nêu trong đáp án. - Có 5-6 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày đúng và đạt 40-50% nội dung nêu trong đáp án. - Có trên 6 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt.	Không trình bày được hoặc trình bày sơ sài các thông tin về vấn đề được yêu cầu.	Giảng viên điều chỉnh theo từng đề thi cụ thể
		<i>Tự luận (câu hỏi bậc 2,3: Phân tích, chứng minh, đánh giá vấn đề)</i>	- Thể hiện hiểu biết sâu sắc và quan điểm cá nhân về vấn đề nêu ra. - Có dẫn chứng và lập luận thuyết phục để bảo vệ quan điểm của mình. - Không có hoặc có 1-2 lỗi chính tả và diễn đạt	- Thể hiện hiểu biết tương đối toàn diện về vấn đề nêu ra. - Có đưa ra quan điểm cá nhân. - Dẫn chứng và lập luận chưa thực sự chặt chẽ. - Có 3-4 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Thể hiện được hiểu biết về vấn đề. - Chưa đưa ra được ý kiến cá nhân. - Chưa nêu được dẫn chứng và xây dựng lập luận. - Có 5-6 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày vấn đề một cách đơn giản. - Chưa đưa ra được ý kiến cá nhân. - Chưa nêu được dẫn chứng và xây dựng lập luận. - Có trên 6 lỗi chính tả và diễn đạt.	Không trình bày được hoặc trình bày một cách sơ sài về vấn đề được yêu cầu.	