



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
- Mã học phần: HOS306
- Số tín chỉ: 2 (2,0,0)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Không
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 30, trong đó:
 - Lý thuyết: 30
 - Thực hành: 0
 - Thực tập: 0
 - Đồ án/ Khóa luận: 0

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Ngô Xuân Hòa
- Chức danh, học vị: Tiến 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

Giảng viên 2:

- Họ và tên:
- Chức danh, học vị:
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa - Trường Đại học
- Điện thoại:
- Email:

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:

- 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.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

TT	Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
5.1		Về kiến thức
5.1.1	CLO1	Mô tả về cơ cấu tổ chức của khách sạn
5.1.2	CLO2	Xác định vai trò, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn
5.1.3	CLO3	Khái quát hóa về quản lý hoạt động của các bộ phận trong khách sạn
5.1.4	CLO4	Phân tích mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn
5.2		Về kỹ năng
5.2.1	CLO5	Giao tiếp hiệu quả giữa các bộ phận trong khách sạn
5.2.2	CLO6	Xây dựng mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn
5.3		Mức tự chủ và trách nhiệm
5.3.1	CLO7	Xác định cơ hội phát triển nghề nghiệp trong ngành khách sạn
5.3.2	CLO8	Hình thành chân dung và đạo đức nghề nghiệp của một nhà quản lý trong ngành khách sạn.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10
CLO1	X									

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10
CLO2	X									
CLO3		X								
CLO4			X	X						
CLO5						X				
CLO6					X					
CLO7									X	
CLO8										X

Ghi chú: *PLOs (Programme Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra cấp CTĐT*

CLOs (Course Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra học phần

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, CLO2
1.1.	Lịch sử và xu hướng 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	
Chương 2.	Tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân	CLO2, CLO4
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.	Quy trình nghiệp vụ của bộ phận lễ tân	
Chương 3.	Tổ chức hoạt động của bộ phận buồng	CLO1, CLO5, CLO7
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.	Quy trình nghiệp vụ của bộ phận buồng	
Chương 4.	Tổ chức hoạt động của bộ phận ẩm thực	CLO3, CLO4
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	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
4.3.	Tổ chức và quản lý hoạt động bộ phận ẩm thực	
4.4.	Quy trình nghiệp vụ của bộ phận F&B	
Chương 5.	Tổ chức hoạt động của dịch vụ bổ sung trong khách sạn	CLO6, CLO8
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 hoạt động của Marketing trong khách sạn	CLO3, CLO7, CLO8
6.1.	Khái niệm, mục tiêu và các khác biệt của marketing khách sạn	
6.2.	Marketing hỗn hợp (marketing – mix) trong kinh doanh khách sạn	
6.3.	Tổ chức hoạt động marketing trong kinh doanh khách sạn	
6.4.	Hoạt động “bán” (sell) trong kinh doanh khách sạn	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	
	Người học....	
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	- Người học - Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	-

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			5	
2	Tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân	4	1			5	
3	Tổ chức hoạt động của bộ phận buồng	4	1			5	
4	Tổ chức hoạt động của bộ phận ẩm thực	4	1			5	
5	Tổ chức hoạt động của dịch vụ bổ sung trong khách sạn	4	1			5	

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
6	Tổ chức hoạt động của Marketing trong khách sạn	4	1			5	
Tổng		25	5			30	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Anh chị hãy phân tích quy trình chào đón khách của bộ phận lễ tân khách sạn
2. Vẽ sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng của một khách sạn cụ thể.
3. Trình bày các khác biệt của marketing khách sạn

8. Phương pháp giảng dạy:

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

- Thuyết trình
- Phát vấn
- Giải quyết vấn đề
- Đọc và tóm lược nội dung tài liệu

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

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8
Thuyết trình		X	X	X	X	X	X	X
Phát vấn	X		X	X			X	X
Giải quyết vấn đề		X	X	X	X	X	X	X
Đọc và tóm lược nội dung tài liệu	X	X	X	X				X

9. Phương pháp học tập

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

- Thuyết trình
- 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	CLO6	CLO7	CLO8
Thuyết trình	X		X	X		X		X
Làm việc nhóm	X		X	X	X	X	X	X
Tự học, tự nghiên cứu	X	X	X	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:

- Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*
 - Điểm chuyên cần: dự lớp, trọng số 10 %
 - Điểm kiểm tra thường xuyên: bài tập cá nhân, bài tập nhóm, trọng số 10 %
 - Thuyết trình: thuyết trình nhóm, trọng số 20%
- Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Tiểu 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	CLO6	CLO7	CLO8
Tiểu luận	X	X	X	X	X	X	X	X
Thuyết trình			X	X	X	X		
Dự lớp								X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản từ năm 2017 trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

- PGS.TS Hà Nam Khánh Giao (2021), Giáo Trình Quản Trị Cơ Sở Lưu Trú Du Lịch, NXB Tài chính

13.2. Tài liệu tham khảo

- Bùi Xuân Phong (2020), Quản Trị Khách Sạn – Biển Đam Mê Thành Dịch Vụ Hoàn Hảo, NXB Dân Trí

- PGS.TS. Phạm Xuân Hậu (chủ biên) (2018), Giáo trình Tổng quan Quản trị khách sạn.

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

Hiệu trưởng
Duyệt

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

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