



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA

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: LỄ TÂN VÀ QUẢN TRỊ HOẠT ĐỘNG LƯU TRÚ
(Reception And Accommodation Management)
- Mã học phần: HOS301
- Số tín chỉ: 3 (3,0,6)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần: Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Không
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 45, trong đó:
- Lý thuyết: 45
- Thực hành: ...

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:
- 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 7 chương, cung cấp cho người học kiến thức tổng quát về công việc Lễ tân và hoạt động lưu trú trong khách sạn. Người học được giới thiệu cơ bản về tổng quan lễ tân và quản trị hoạt động lưu trú; quản lý lao động và trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận lễ tân khách sạn; xúc tiến bán tại bộ phận lễ tân; đặt buồng và quản lý doanh thu;

đăng ký khách sạn và dịch vụ hỗ trợ; thanh toán và trả buồng; kiểm toán đêm và đánh giá hiệu quả hoạt động của kinh doanh lưu trú.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học những kiến thức chung về vai trò, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của bộ phận Lễ tân

- Trang bị kiến thức về quản trị tác nghiệp tại bộ phận Tiền sảnh trong khách sạn, bao gồm: quản lý nhân sự và trang thiết bị dụng cụ, quản lý vận hành các nghiệp vụ, quản lý các hoạt động bán phòng và doanh thu.

- Phát triển các kỹ năng nghiệp vụ của một nhân viên Lễ tân như: nghiệp vụ nhận đặt buồng, làm thủ tục đăng ký nhận buồng, làm thủ tục trả buồng và thanh toán cho khách, giải quyết phàn nàn cho khách.

- Giúp người học hình thành các phẩm chất đạo đức nghề nghiệp; có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, luôn trong tư thế sẵn sàng phục vụ, lấy sự hài lòng của khách là kim chỉ nam hoạt động và phải tự coi mình là một nhân viên quản lý khách sạn chuyên nghiệp.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

TT	Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
4.1	Về kiến thức	
4.1.1	CLO1	Hiểu được vai trò và nhiệm vụ của nhân viên Lễ tân, cơ cấu tổ chức và phân công lao động trong bộ phận Tiền sảnh
4.1.2	CLO2	Xây dựng quy trình và tổ chức vận hành các nghiệp vụ đặt buồng, đăng ký khách sạn, hỗ trợ khách và thanh toán trả buồng
4.1.3	CLO3	Vận dụng kiến thức về tâm lý khách hàng vào việc bán sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Phân tích và lựa chọn các nguồn khách, quản lý các kênh phân phối và nguồn đặt phòng; từ đó, đề xuất chiến lược giá phòng phù hợp.
4.2	Về kỹ năng	
4.2.1	CLO4	Thực hành tốt các nghiệp vụ tác nghiệp của nhân viên Lễ tân
4.2.2	CLO5	Giao tiếp tốt, xử lý tốt các vấn đề, tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách
4.2.3	CLO6	Sử dụng hiệu quả phần mềm máy tính, hệ thống tổng đài điện thoại và đặt phòng.
4.3	Mức tự chủ và trách nhiệm	
4.3.1	CLO7	Hình thành tác phong và thái độ chuẩn mực của người nhân viên Lễ tân

4.3.2	CLO8	Hình thành các phẩm chất đạo đức nghề nghiệp; có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc
-------	------	--

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	X
CLO2		X						X		
CLO3		X	X	X						
CLO4		X						X		
CLO5						X				
CLO6							X			
CLO7									X	
CLO8									X	

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng
Chương 1	Tổng quan về Lễ tân và quản trị hoạt động lưu trú trong khách sạn	CLO1
1.1.	Khái quát về hoạt động của bộ phận Lễ tân	
1.2.	Cơ cấu tổ chức của bộ phận Lễ tân	
1.3.	Nội dung quản trị hoạt động lưu trú	
1.4.	Truyền thông giữa các bộ phận	
Chương 2	Quản lý lao động và trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận Lễ tân	CLO2, CLO6
2.1.	Quản lý lao động tại bộ phận lễ tân	
2.2.	Quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật tại bộ phận lễ tân	
2.3.	Hệ thống máy tính và các phần mềm quản lý	
Chương 3	Xúc tiến bán tại bộ phận Lễ tân	CLO3, CLO5
3.1.	Tiếp thị và bán hàng tại bộ phận lễ tân	
3.2.	Kỹ năng bán buôn	
3.3.	Chăm sóc khách hàng	

Chương 4	Đặt buồng và quản lý doanh thu	CLO3, CLO4
4.1.	Nhận đặt buồng	
4.2.	Quản lý doanh thu	
Chương 5	Đăng ký khách sạn và dịch vụ hỗ trợ	CLO2, CLO4
5.1.	Quy trình đón tiếp và đăng ký khách sạn	
5.2.	Phục vụ khách lưu trú tại khách sạn	
Chương 6	Thanh toán và trả buồng	CLO2, CLO4
6.1.	Các phương thức thanh toán	
6.2.	Quy trình trả buồng, thanh toán và tiễn khách	
Chương 7	Kiểm toán đêm và đánh giá kết quả hoạt động lưu trú	CLO1, CLO2
7.1.	Kiểm toán đêm	
7.2.	Đánh giá kết quả hoạt động lưu trú	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng
6.2.1.	Bài tập cá nhân	
	Người học thực hành các quy trình tác nghiệp của Lễ tân: - Nhận đặt buồng - Đón tiếp và đăng ký buồng cho khách (lẻ, đoàn, VIP) - Phục vụ và cung cấp các dịch vụ cho khách trong thời gian lưu trú - Thanh toán và trả buồng (lẻ, đoàn, VIP)	CLO2, CLO3, CLO4, CLO5.
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	- Người học thảo luận về các tình huống trong quá trình phục vụ khách - Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	CLO4, CLO5

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	Tổng	

1	Tổng quan về Lễ tân và quản trị hoạt động lưu trú trong khách sạn	4		4	
2	Quản lý lao động và trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận Lễ tân	4	2	6	
3	Xúc tiến bán tại bộ phận Lễ tân	4	3	7	
4	Đặt buồng và quản lý doanh thu	5	3	8	
5	Đăng ký khách sạn và dịch vụ hỗ trợ	5	3	8	
6	Thanh toán và trả buồng	5	3	8	
7	Kiểm toán đêm và đánh giá kết quả hoạt động lưu trú	3	1	4	
Tổng		30	15	45	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Vai trò của bộ phận Lễ tân? Vì sao nói Lễ tân là trung tâm thần kinh của khách sạn? Mối quan hệ giữa bộ phận này và các bộ phận khác trong khách sạn?
2. Tại sao chào bán phòng và dịch vụ là một hoạt động quan trọng của bộ phận Lễ tân? Các phương pháp chào bán và những kỹ năng, kiến thức cần có của người Lễ tân để thực hiện chào bán phòng?

8. Phương pháp giảng dạy:

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

- Thuyết trình
- Phát vấn
- Đóng vai
- Giải quyết vấn đề

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						
Phát vấn	X	X						
Đóng vai			X	X	X	X		
Giải quyết vấn đề				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
- Thực hành
- 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	
Thực hành		X	X	X	X	X	X	
Làm việc nhóm		X	X	X	X			X
Tự học, tự nghiên cứu	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:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*
 - a. Điểm chuyên cần: dự lớp, trọng số 10%
 - b. Điểm kiểm tra thường xuyên: thực hành, trọng số 20%
 - c. Thuyết trình, trọng số 10%
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	CLO6	CLO7	CLO8
Thuyết trình	X	X	X		X		X	X
Thực hành		X	X	X	X	X	X	X
Tự luận	X	X	X	X				
Dự lớp	X			X	X		X	X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản trong 05 năm trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

- Tổng cục Du lịch, (2015), Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam – Lễ tân (VTOS).

13.2. Tài liệu tham khảo

- Tập bài giảng Lễ tân và quản trị hoạt động lưu trú (2022), Lưu hành nội bộ
- James, A. B., (2007), *Hotel Front Office Management*, John Wiley & Sons, Inc, New Jersey
- Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, (2008), Giáo trình nghiệp vụ lễ tân – cách tiếp cận thực tế, NXB Thanh niên.

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

Hiệu trưởng
Duyệt

Trưởng Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

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