

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC

NGÀNH ĐÀO TẠO: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

---

### ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

#### 1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: **QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**
- Mã học phần: 09006
- Số tín chỉ: 4
- Thuộc chương trình đào tạo bậc: Đại học
- Khoa/Bộ môn phụ trách giảng dạy: Khoa Quản trị Du lịch – Nhà hàng – Khách sạn

#### 2. Phân bổ thời gian:

- + Lên lớp (lý thuyết): 40 tiết
- + Làm việc nhóm, thực hành, thảo luận: 10 tiết
- + Báo cáo: 05 tiết
- + Tham quan thực tế: 05 tiết
- + Tự học, tự nghiên cứu: 90 giờ

#### 3. Môn học trước: Quản trị học

#### 4. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Học phần này mô tả các công việc thường nhật xảy ra ở tất cả các phòng ban, bộ phận hoạt động kinh doanh khách sạn thương mại. Nó giúp sinh viên hiểu được trách nhiệm của người đứng đầu mỗi bộ phận và những gì anh ta cần làm để các hoạt động được diễn ra thông suốt và đạt hiệu quả. Các chủ đề bao gồm cấu trúc doanh nghiệp, trách nhiệm phòng ban, dịch vụ lưu trú, bố trí nhân sự, ra quyết định quản lý và khuynh hướng của ngành khách sạn.

#### 5. Mục tiêu học phần:

Mục tiêu của khoá học là trang bị cho sinh viên những kiến thức về quản trị và vận hành khách sạn đặc biệt là khách sạn thương mại, xây dựng và thiết kế các sản phẩm và dịch vụ trong khách sạn, tổ chức và quản lý khách sạn (cấu trúc, chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban, chức danh trong khách sạn thương mại), tổ chức và vận hành các bộ phận Room division (Reception, Reservation, Guest Relation, Housekeeping và Laundry), Food & Beverage (Food, Beverage và Kitchen), các bộ phận thuộc Back Offices (Human Resources, Finance & IT,

Engineering & Maintenance, Security & Safety) và Sales & Marketing, tìm hiểu mối quan hệ giữa các bộ phận, vai trò của quản lý trong việc điều phối các dịch vụ nhằm mang lại hiệu quả cao, những vấn đề pháp lý và rủi ro trong việc vận hành và quản lý khách sạn. Ngoài ra, sinh viên lần lượt được giới thiệu các phương pháp quản lý ở mỗi bộ phận, các vấn đề có thể phát sinh, và phương thức thường được sử dụng để giải quyết các tình huống quản lý. Việc chủ động tham gia nghiên cứu thực tế tại một khách sạn điển hình là một trong những yêu cầu cơ bản của học phần nhằm củng cố kiến thức thực tế cho sinh viên.

## **6. Nhiệm vụ của sinh viên:**

- Thực hiện các bài tập bao gồm việc khảo sát, viết báo cáo, thuyết trình và hoàn thành bài nộp theo tiến độ yêu cầu của giảng viên.
- Tài liệu học tập:
  - + Tài liệu bắt buộc:
    - Denney G. Rutherford & Michael J. O’Fallon (2007), Hotel Management and Operations, 4th edition, John Wiley & Sons, Inc.
    - Coumoyer, Karen L. Morris, Anthony G. Marshall (1999), Hotel, Restaurant and Travel Law Preventive Approach, 5th edition, Delmar Publisher.
  - + Tài liệu tham khảo:
    - Phần mềm quản trị khách sạn CultDesk Mac for Mac

## **7. Nội dung chi tiết học phần**

### **Bài 1. Tổng quan về quản trị khách sạn-nhà hàng (5 tiết)**

- Giới thiệu về ngành khách sạn và khuynh hướng phát triển ngành khách sạn.
- Phân loại cơ sở lưu trú.
- Tìm hiểu tiến trình hoạch định khách sạn, xây dựng kế hoạch tổ chức “Opening” khách sạn.

Xây dựng quan hệ với khách hàng, nhà cung cấp.

### **Bài 2. Sản phẩm và dịch vụ khách sạn-nhà hàng (5 tiết)**

- Tìm hiểu những đặc điểm sản phẩm và dịch vụ lưu trú, ăn uống
- Tìm hiểu các loại dịch vụ lưu trú, ăn uống và vui chơi giải trí.
- Hoạch định và phát triển các sản phẩm và dịch vụ khách sạn.
- Tìm hiểu các loại phòng, cách tiếp cận định giá.

### **Bài 3. Tổ chức và quản lý khách sạn (5 tiết)**

- Tìm hiểu cơ cấu tổ chức khách sạn.
- Tìm hiểu chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban trong khách sạn.
- Xây dựng cấu trúc tổ chức khách sạn và phòng ban chức năng.
- Tìm hiểu phạm vi trách nhiệm, yêu cầu và bộ khả năng (competencies model) của Tổng giám đốc, ban quản trị.

- Tìm hiểu những đặc điểm, yêu cầu của lao động trong lĩnh vực khách sạn.
- Tìm hiểu khả năng phát triển nghề nghiệp trong khách sạn.

#### **Bài 4. Quản lý và vận hành Rooms Division (10 tiết)**

- Tìm hiểu cơ cấu tổ chức của các bộ phận Front Office (Reservation, Front Desk, Concierge, Business Center...), Guest Relation và Housekeeping (bao gồm Laundry).
- Tìm hiểu chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận thuộc Room division.
- Tìm hiểu phạm vi trách nhiệm và yêu cầu của giám đốc Front Office và Executive Housekeeper.
- Quản lý và vận hành các hoạt động giữ chỗ, xác nhận giữ chỗ.
- Quy trình tiếp đón khách lưu trú, đăng ký.
- Xây dựng quan hệ với khách lưu trú, xử lý các than phiền của khách.
- Cung cấp cách dịch vụ cho khách lưu trú: Telephone, Email, Business Center...
- Tìm hiểu quy trình thanh toán và check-out cho khách.
- Quản lý phòng, xây dựng kế hoạch làm phòng và bố trí nhân sự.

Nghiên cứu các mô hình quản lý hiệu quả hoạt động.

#### **Bài 5. Quản trị và vận hành Food & Beverage (5 tiết)**

- Tìm hiểu cơ cấu tổ chức các bộ phận Food, Beverage và Kitchen.
- Tìm hiểu chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận Food, Beverage, Kitchen.
- Tìm hiểu các yêu cầu nhân lực làm việc trong lĩnh vực Food & Beverage.
- Tìm hiểu phạm vi trách nhiệm và yêu cầu của giám đốc Food & Beverage.
- Thiết kế, vận hành các dịch vụ F&B: Nhà hàng, Outlets, Bar và các tiện nghi giải trí khác.
- Quản lý các hoạt động thu mua, kho và kiểm soát chi phí.
- Tìm hiểu quy trình cung cấp và bán các dịch vụ F&B

#### **Bài 6. Quản trị và vận hành bộ phận Back of the house (10 tiết)**

- Tìm hiểu cơ cấu tổ chức của các bộ phận Back of the House (Finance & IT, Human Resources, Security & Safety, Engineering & Maintenance).
- Tìm hiểu chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận thuộc Back of the house.
- Tìm hiểu phạm vi trách nhiệm và yêu cầu của giám đốc Finance & IT, Human Resources, Security & Safety, Engineering & Maintenance.
- Tổ chức và vận hành các bộ phận Back of the house.
- Quy trình hoạch định ngân sách và kế hoạch kinh doanh.
- Quy trình hoạch định đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.
- Quy trình bảo trì và bảo dưỡng khách sạn.

#### **Bài 7. Tiếp thị và phân phối sản phẩm khách sạn (5 tiết)**

- Tìm hiểu cơ cấu tổ chức của các bộ phận Sales and Marketing
- Tìm hiểu chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận thuộc Sales and Marketing.
- Tìm hiểu quy trình hoạch định bán hàng và Marketing.
- Tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua hàng của khách lưu trú
- Tổ chức và bán các sản phẩm lưu trú, ăn uống và vui chơi giải trí.
- Hoạch định và tổ chức các hoạt động quan hệ công chúng.

### **Bài 8. Pháp lý và rủi ro trong quản lý và vận hành khách sạn (5 tiết)**

- Nghiên cứu các nguồn luật điều chỉnh hoạt động kinh doanh lưu trú, ăn uống.
- Tìm hiểu pháp luật và kinh doanh lưu trú.
- Tìm hiểu pháp luật điều chỉnh các quan hệ lao động, thuê và an sinh xã hội, việc làm.
- Tìm hiểu quy trình quản lý và xử lý khủng hoảng trong khách sạn.

### **Nghiên cứu và báo cáo thực tế về hoạt động khách sạn tại VN (5 tiết)**

### **Tham quan thực tế tại khách sạn (5 tiết)**

### **8. Phương pháp đánh giá học phần**

8.1 *Hình thức tổ chức thi:* Thi tự luận

8.2 *Cách thức đánh giá học phần :*

| <b>STT</b> | <b>Các điểm thành phần</b>                                   | <b>Trọng số (%)</b> |
|------------|--------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1          | Điểm quá trình (dự lớp, thuyết trình, thi giữa học phần ...) | 30                  |
| 2          | Điểm Thi kết thúc môn (THI)                                  | 70                  |
| 3          | <b>Tổng</b>                                                  | 100                 |

8.3 *Thang điểm:* (Theo học chế tín chỉ)

**Phụ trách Khoa**

*TP.HCM, ngày 10 tháng 5 năm 2017*

**Người biên soạn**

**Th.S Vũ Quốc Khánh**

**TS. Đinh Thị Thu Oanh**