

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Khoa: Kinh tế

Bộ môn: Quản trị du lịch

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần và lớp học

Tên học phần: Quản trị kinh doanh khách sạn

Mã học phần: Số tín chỉ: 03

Đào tạo trình độ (TC, CĐ, ĐH): Đại học

Học phần tiên quyết: Quản trị nguồn nhân lực, Quản trị chất lượng dịch vụ, Marketing du lịch, Công nghệ buồng bàn bar.

Bộ môn quản lý học phần: Quản trị du lịch

Giảng dạy cho (các) lớp/nhóm: 56DL

Thuộc Học kỳ: 02 Năm học: 2016-2017

2. Mô tả tóm tắt học phần

Học phần quản trị kinh doanh khách sạn cung cấp cho sinh viên những kiến thức chuyên ngành về quản trị và kinh doanh khách sạn. Nội dung chính trước tiên giới thiệu tổng quan về kinh doanh khách sạn; cơ sở vật chất và quy trình đầu tư xây dựng khách sạn. Thêm vào đó, sinh viên được cung cấp kiến thức về tổ chức bộ máy và quản trị nguồn nhân lực của khách sạn; tổ chức kinh doanh lưu trú và ăn uống của khách sạn. Đồng thời sinh viên được hệ thống lại những kiến thức về marketing và áp dụng trong lĩnh vực đặc thù là kinh doanh khách sạn. Ngoài ra sinh viên còn được trang bị những kiến thức cần thiết về quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn.

3. Thông tin về giảng viên

Họ và tên: Nguyễn Thị Hồng Trâm Chức danh, học vị: Giảng viên, thạc sỹ.

Điện thoại: 0983 82 28 83 Email: tramnth@ntu.edu.vn

Họ và tên: Lê Trần Phúc Chức danh, học vị: Giảng viên, thạc sỹ

Điện thoại: 0982 747679. Email: phuclt@ntu.edu.vn

Địa điểm, lịch tiếp SV: Thứ 7 hàng tuần tại văn phòng Bộ môn.

4. Mục tiêu và phương pháp dạy - học của các chủ đề

4.1 Mục tiêu và phương pháp dạy - học của các chủ đề lý thuyết

Chủ đề 1: Tổng quan về quản trị kinh doanh khách sạn

Nội dung (Kiến thức/Kỹ năng)	Mục tiêu dạy-học	Phương pháp dạy – học
1. Các khái niệm cơ bản	Sinh viên nắm rõ các khái niệm liên quan đến kinh doanh khách sạn.	Giảng viên đặt câu hỏi, sinh viên trả lời.
2. Khách hàng trong kinh doanh khách sạn	Sinh viên phân biệt được các loại khách hàng và mục đích tiêu dùng của họ trong kinh doanh khách sạn.	Giảng viên đặt câu hỏi, tổng hợp ý kiến và hệ thống lại kiến thức.
3. Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn.	Sinh viên nắm được các sản phẩm trong kinh doanh khách sạn.	Thuyết giảng
4. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	Sinh viên phân tích được các đặc điểm của kinh doanh khách sạn.	Giảng viên đặt câu hỏi, tổng hợp ý kiến và hệ thống lại kiến thức.
5. Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn	Sinh viên nhận thức được các ý nghĩa của việc kinh doanh khách sạn.	Thuyết giảng

Chủ đề 2: Cơ sở vật chất và quy trình đầu tư xây dựng khách sạn

Nội dung (Kiến thức/Kỹ năng)	Mục tiêu dạy-học	Phương pháp dạy – học
1. Khái niệm	Sinh viên nắm được khái niệm về cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn.	Thuyết giảng
2. Một số loại hình cơ sở lưu trú khác ngoài khách sạn	Sinh viên hiểu rõ được các loại hình cơ sở lưu trú khác ngoài khách sạn.	Giảng viên đặt câu hỏi, tổng hợp ý kiến và hệ thống lại kiến thức.
3. Xếp hạng khách sạn	Sinh viên hiểu rõ sự cần thiết của việc phân loại khách sạn, các tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn trên thế giới và ở Việt Nam.	Thảo luận nhóm
4. Bố trí các khu vực và hệ thống trang thiết bị tiện nghi bên trong khách sạn	Sinh viên nắm được cách bố trí các khu vực và hệ thống trang thiết bị bên trong khách sạn	Sinh viên tìm hiểu thực tế. Giảng viên tổng hợp và hệ thống lại kiến thức.
5. Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu	Sinh viên vận dụng được các	Giảng viên cung cấp bài tập,

quả cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh khách sạn	công thức đánh giá hiệu quả sử dụng của khách sạn.	sinh viên về nhà giải, sau đó giải trên lớp.
6. Quy trình đầu tư xây dựng khách sạn.	Sinh viên nắm được các bước trong quy trình đầu tư xây dựng khách sạn.	Thuyết giảng

Chủ đề 3: Tổ chức bộ máy và quản trị nguồn nhân lực của khách sạn

Nội dung (Kiến thức/Kỹ năng)	Mục tiêu dạy-học	Phương pháp dạy – học
1. Tổ chức bộ máy của khách sạn.	Sinh viên vận dụng được các kỹ năng thiết lập tổ chức bộ máy của khách sạn.	Giảng viên hỏi những sinh viên đã đi làm thêm, từ đó bổ sung thêm thành sơ đồ mẫu
2. Quản trị nguồn nhân lực của khách sạn.	Sinh viên hình thành các kỹ năng tác nghiệp trong quy trình quản trị nguồn nhân lực của khách sạn.	Giảng viên đặt câu hỏi, tổng hợp ý kiến và hệ thống lại kiến thức.

Chủ đề 4: Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn

Nội dung (Kiến thức/Kỹ năng)	Mục tiêu dạy-học	Phương pháp dạy – học
1. Tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú trong khách sạn	Sinh viên nhận thức sâu sắc về tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú đối với một khách sạn.	Thảo luận nhóm
2. Tổ chức bộ phận kinh doanh lưu trú của khách sạn	Sinh viên nắm được cơ cấu tổ chức bên trong của bộ phận kinh doanh lưu trú; trình bày được chức năng, nhiệm vụ của một số chức danh quan trọng.	Tìm hiểu thực tế
3. Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn	Sinh viên vận dụng được quy trình hoạt động của các bộ phận trong hoạt động kinh doanh lưu trú	Thuyết giảng

Chủ đề 5: Tổ chức kinh doanh ăn uống của khách sạn

Nội dung (Kiến thức/Kỹ năng)	Mục tiêu dạy-học	Phương pháp dạy – học
1. Kinh doanh ăn uống của nhà	Sinh viên nắm được khái	Thuyết giảng.

hàng trong các cơ sở lưu trú	niệm và các điều kiện kinh doanh ăn uống của nhà hàng.	
2. Quy trình tổ chức kinh doanh ăn uống trong nhà hàng	Sinh viên vận dụng được kiến thức về các công việc trong từng nội dung của hoạt động kinh doanh ăn uống.	Thảo luận nhóm

Chủ đề 6: Marketing trong kinh doanh khách sạn

Nội dung (Kiến thức/Kỹ năng)	Mục tiêu dạy-học	Phương pháp dạy – học
1. Khái niệm và mục tiêu marketing của khách sạn	Sinh viên trình bày được khái niệm và mục tiêu của marketing	Thuyết giảng
2. Cơ cấu tổ chức bộ phận marketing của khách sạn	Sinh viên trình bày được mô hình cơ cấu tổ chức của bộ phận marketing	Thảo luận nhóm
3. Nội dung của quản trị marketing khách sạn	Sinh viên vận dụng được nội dung nghiên cứu marketing vào thực tiễn	Tìm hiểu thực tế

Chủ đề 7: Quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn

Nội dung (Kiến thức/Kỹ năng)	Mục tiêu dạy-học	Phương pháp dạy – học
1. Khái niệm	Sinh viên trình bày được khái niệm chất lượng và quản lý chất lượng trong kinh doanh khách sạn	Thuyết giảng
2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn	Sinh viên phân tích được các đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn	Thảo luận nhóm
3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ ở Việt Nam	Sinh viên phân tích được ý nghĩa của hoạt động quản lý chất lượng trong khách sạn	Giảng viên đặt câu hỏi, tổng hợp ý kiến và hệ thống lại kiến thức.
4. Đánh giá chất lượng dịch vụ của khách sạn	Sinh viên hiểu được các phương pháp đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ của khách sạn	Thuyết giảng
5. Quản lý chất lượng dịch vụ	Sinh viên vận dụng được quy	Tìm hiểu thực tế

của các khách sạn	trình quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ tại khách sạn	
-------------------	---	--

4.2 Mục tiêu dạy - học của các chủ đề/bài thực hành

Chủ đề 8: Tham quan thực tế tại khách sạn Inter-Continental và Havana.

Nội dung (Kiến thức/Kỹ năng)	Mục tiêu dạy-học	Phương pháp dạy – học
1. Xây dựng kịch bản tham quan	Mỗi nhóm phải xây dựng được kịch bản đề báo cáo	Giảng viên nêu yêu cầu. Sinh viên thảo luận nhóm để đưa ra kịch bản.
2. Tham quan thực tế	Sinh viên hiểu biết thực tế các loại hình dịch vụ trong một khách sạn tiêu chuẩn 5 sao.	Giảng viên dẫn các nhóm lần lượt tham quan khách sạn. Đại diện khách sạn giải đáp thắc mắc của sinh viên.
3. Báo cáo kết quả tham quan	Các nhóm sẽ hiểu rõ hơn về các khách sạn khác thông qua phần thuyết trình mặc dù không có cơ hội trực tiếp tham quan.	Mỗi nhóm viết báo cáo theo yêu cầu và có 10 phút trình bày. Yêu cầu trình bày phải phá cách, sáng tạo và ấn tượng.

5. Phân bổ thời gian của học phần

Chủ đề	Phân bổ số tiết cho hình thức dạy - học					Tổng
	Lên lớp			Thực hành, thực tập	Tự nghiên cứu	
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận			
1	5				15	20
2	4	2			12	18
3	4				14	18
4	5	2	3		9	19
5	4				12	16
6	4		3		12	19
7	4				10	14
8			2	3	6	11
Tổng cộng	30	4	8	3	90	135

6. Tài liệu dạy và học

TT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Tài liệu chính	Tham khảo
1	Nguyễn Thị Hồng Trâm	Bài giảng môn Quản trị kinh doanh khách sạn	2014	Lưu hành nội bộ	Giảng viên	x	
2	TS. Nguyễn Văn Mạnh	Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn	2007	ĐH Kinh tế quốc dân	Thư viện Giảng viên	x	
3	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	Giáo trình kỹ năng khách sạn	2006	Thanh niên	Thư viện Giảng viên		X
4	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	Giáo trình kỹ năng lễ tân	2006	Thanh niên	Thư viện Giảng viên		x
5	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	Giáo trình kỹ năng buồng phòng	2006	Thanh niên	Thư viện Giảng viên		x

7. Yêu cầu của giảng viên đối với học phần

- Sinh viên đi học đúng giờ, trễ sẽ bị trừ điểm.
- Sinh viên ngồi theo nhóm khi vào lớp.
- Trưởng nhóm theo dõi nhóm về: chuyên cần, đóng góp ý kiến, thái độ tham gia làm việc nhóm để chú thích điểm cộng và điểm trừ theo mẫu của giáo viên.
- Kiểm tra giữa môn: Không sử dụng tài liệu, thời gian 35 phút.
- Thi kết thúc môn: Không sử dụng tài liệu, thời gian 60 phút.
- Tất cả sinh viên đều phải tham quan thực tế.

8. Đánh giá kết quả học tập

8.1 Lịch kiểm tra giữa kỳ (dự kiến)

Lần kiểm	Tuần	Hình thức kiểm tra	Chủ đề/Nội dung được kiểm tra
----------	------	--------------------	-------------------------------

tra	thứ		
1	5	Viết, đề đóng	Chủ đề 1, 2, 3, 4, 5

8.2 Thang điểm học phần

TT	Điểm đánh giá	Trọng số (%)
1	Điểm các lần kiểm tra giữa kỳ	20
2	Điểm chuyên cần/thái độ tích cực xây dựng bài	10
3	Điểm báo cáo và thuyết trình về chuyển tham quan thực tế	10
4	Điểm làm nhóm trên lớp	10
5	Thi kết thúc học phần: - Hình thức thi: Viết - Đề mở: <input type="checkbox"/> Đề đóng: X	50

TRƯỞNG BỘ MÔN

(Ký và ghi họ tên)

GIẢNG VIÊN

Nguyễn Thị Hồng Trâm