



TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Khoa Du lịch

Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHNT ngày tháng năm 2022
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

1. Thông tin về học phần:

Tên học phần: **GESTION D'UN HOTEL**

- Tiếng Việt: **QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**

- Tiếng Anh: **GESTION D'UN HOTEL**

Mã học phần: TOM357

Số tín chỉ: 03 (3-0)

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Quản trị nguồn nhân lực, Quản trị chất lượng dịch vụ, Marketing du tourisme.

2. Mô tả học phần:

Học phần Quản trị khách sạn bằng tiếng Pháp cung cấp cho sinh viên lớp song ngữ 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 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. Ngoài những kiến thức chuyên ngành, sinh viên được đào tạo toàn bộ nội dung bằng tiếng Pháp, giúp sinh viên trang bị vốn từ vựng chuyên ngành bằng tiếng Pháp, đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp Pháp.

3. Mục tiêu:

Nhằm giúp sinh viên vận dụng các kiến thức và kỹ năng trong việc quản lý khách sạn. Sinh viên biết cách thức bố trí, quản lý không gian của khách sạn. Nhận biết được đặc điểm sản phẩm khách sạn, vận dụng, xây dựng các phương pháp marketing, bán sản phẩm của khách sạn. Bên cạnh đó, sinh viên biết quản lý, đánh giá và quản lý nguồn nhân lực, các vị trí công việc trong khách sạn. Cuối cùng, sinh viên biết vận dụng kiến thức tính giá phòng, công suất buồng phòng của khách sạn và đánh giá, quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn.

4. Chuẩn đầu ra (CLOs): Sau khi học xong học phần, người học có thể:

a – Phân tích được những đặc điểm của các loại khách sạn theo tiêu chuẩn tiện nghi, các loại hình kinh doanh khách sạn.

b – Phân tích được các yêu cầu về trang thiết bị, vật dụng cần thiết đối với từng khu vực trong khách sạn; các quy định về an toàn, an ninh; cách thức bố trí vật dụng, trang thiết bị trong từng loại phòng.

c – Phân tích các cách thức kinh doanh khác nhau, ưu nhược điểm của từng cách thức; phân tích cơ cấu tổ chức nhân sự và yêu cầu của từng vị trí công việc trong khách sạn.

d – Phân tích thị trường mục tiêu, nhu cầu của khách hàng và cách thức khách hàng lựa chọn sản phẩm của khách sạn; Phân tích chất lượng dịch vụ đón tiếp và các dịch vụ khác trong khách sạn.

5. Ma trận tương thích giữa Chuẩn đầu ra học phần với Chuẩn đầu ra CTĐT Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành (chương trình song ngữ Pháp – Việt) :

CĐR HP (CLOs)	CĐR CTĐT (PLOs)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a					x	x				x
b					x	x	x			x
c					x	x	x		x	x
d					x	x	x		x	x

6. Nội dung:

STT	Chủ đề	Nhằm đạt KQHT	Số tiết	
			LT	TH
1	Introduction général	a	5	0
1.1	L'hôtellerie: Définition	a		
1.2	Le rôle de l'hôtellerie	a		
1.3	Les caractéristiques du secteur hôtelier	a		
1.4	Différentes formules d'exploitation	a		
1.5	Synthèse des enseignes selon le confort	a		
2	Les structures d'accueil en hôtellerie	b	5	0
2.1	Schéma fonctionnel d'un hôtel	b		
2.2	Implantation de l'hôtel	b		
2.3	Plan des niveaux d'un hôtel	b		
2.4	L'environnement de l'hôtel	b		
2.5	Le hall de l'hôtel et ses équipements	b		
2.6	Les circulations	b		
2.7	Aménagements divers	b		
2.8	La sécurité incendie	b		
3	Le produit chambre	b	5	0
3.1	L'entrée de la chambre	b		
3.2	La chambre proprement dite	b		
3.3	L'agencement de la chambre	b		
3.4	L'équipement de la chambre	b		
3.5	Les sanitaires	b		
3.6	Chambre type pour handicapés	b		
4	La démarche commerciale et les réseaux commerciaux	c	5	0
4.1	La démarche commerciale	c		
4.2	Faire savoir pour vendre	c		
4.3	La suivi des ventes	c		
4.4	Les réseaux commerciaux	c		

5	L'entreprise hôtelière – Structure et personnel	c	5	0
5.1	Le choix d'une structure	c		
5.2	La définition des fonctions	c		
5.3	Les relations des différents services entre eux (Notion de liaison)	c		
5.4	La structure et les organigrammes	c		
5.5	L'analyse des postes de travail	c		
5.6	Le manuel d'organisation	c		
5.7	Le recrutement	c		
6	Le personnel hôtelier	c	7	0
6.1	Caractéristiques du personnel hôtelier	c		
6.2	Les emplois dans le secteur hébergement	c		
6.3	Attitudes professionnelles du personnel d'hébergement	c		
6.4	L'évaluation des besoins en personnel	c		
6.5	Législation du travail	c		
7	L'affaire d'hôtellerie	d	8	0
7.1	Le prix	d		
7.2	Méthode de calcul le prix d'une chambre hôtelière	d		
7.3	Prévisionnel de chambres occupées et de chambres disponibles	d		
7.4	Gestion de la capacité hôtelière	d		
8	La qualité de l'accueil et du service	d	5	0
8.1	La notion d'accueil et de service	d		
8.2	Le besoin d'accueil – les attentes du client	d		
8.3	Principaux éléments de la communication	d		
8.4	Les différentes phases de l'accueil: une démarche relationnelle	d		
8.5	L'accueil au téléphone	d		
8.6	Traiter les réclamations des clients	d		
8.7	Accueil la clientèle internationale	d		

7. Phương pháp dạy học:

TT.	Phương pháp dạy học	Áp dụng cho chủ đề	Nhằm đạt CLOs
1	Thuyết giảng	Chủ đề 1	a
2	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Thuyết trình	Chủ đề 2, 3	b
3	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Giải quyết vấn đề	Chủ đề 4, 5, 6	c
4	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Giải quyết vấn đề	Chủ đề 7, 8	d

8. Đánh giá kết quả học tập:

TT.	Hoạt động đánh giá	Nhằm đạt CLOs	Trọng số (%)
1	Đánh giá quá trình	a,b, c,d	30%
2	Thi giữa kỳ	a,b,c	20%
3	Thi cuối kỳ	a,b,c,d	50%

9. Tài liệu dạy học:

TT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Học	Tham khảo
1	M.T. Audoux	L'hôtel – Théorie et pratique	2008	Clerc s.a.s – 18200 Saint – Amand – Montrond	Bộ môn	X	
2	Huỳnh Cát Duyên	Bài giảng Gestion d'un hôtel	2020		Bộ môn	X	

Ngày cập nhật: 10/11/2022

CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN

(Ký và ghi họ tên)



Huỳnh Cát Duyên

TRƯỞNG BỘ MÔN

(Ký và ghi họ tên)


TRƯỞNG BAN CHỦ NHIỆM CTĐT

(Ký và ghi họ tên)

