

**CHƯƠNG TRÌNH KHUNG TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC**  
**Ngành đào tạo: DU LỊCH**

---

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

1. **Tên học phần:** *QUẢN TRỊ BỘ PHẬN LỄ TÂN* Mã HP: 80611
2. **Số đơn vị học trình:** 3
3. **Trình độ:** sinh viên năm 3
4. **Phân bổ thời gian:**
  - **Lên lớp:** Bài giảng : 38 tiết
  - **Lên lớp:** Bài giảng bằng VCD: 07 tiết
5. **Điều kiện tiên quyết:** Đã học xong môn Tổng quan du lịch
6. **Mục tiêu của học phần:** Đào tạo sinh viên để có thể đảm trách công việc của tiếp tân Khách sạn – Trưởng bộ phận tiếp tân – Sale phòng – Giám sát – Thu ngân tiếp tân.
7. **Mô tả vắn tắt nội dung học phần:**

Sinh viên được đào tạo để biết rõ về nghề kinh doanh dịch vụ lưu trú, những công việc của quản lý và nhân viên của bộ phận tiền sảnh (Quản lý – Giám sát – Nhân viên Tiếp tân – Nhân viên Nhận đặt phòng – Nhân viên thu ngân tiếp tân – Nhân viên Tổng đài – Nhân viên phụ trách hành lý – Nhân viên giao tế)

Nắm rõ quy trình đón khách, cho thuê phòng, thu tiền, phục vụ khách khi lưu trú.

Nắm rõ các quy định và thủ tục khi khách thanh toán bằng những phương tiện thanh toán khác nhau.
8. **Nhiệm vụ của sinh viên:** Dự lớp – Đọc thêm sách vở
9. **Tài liệu học tập:**
  - 9.1. **Giáo trình chính:** “Quản trị lễ tân trong khách sạn quốc tế hiện đại” (Tác giả Sơn Hồng Đức)
  - 9.2. **Sách tham khảo:**
    - Tổng quan du lịch – Trần Văn Thông – ĐH Văn Lang 2002
    - Đường vào nghề khách sạn – Hồng Vân – NXB Trẻ 2005
    - Quản trị và điều hành Front Office – Hoàng Nguyễn Thúy Hoàng – Trường nghiệp vụ du lịch Sài Gòn 1997.
    - Du lịch – Lữ hành – Sơn Hồng Đức – ĐH Văn Lang 2003
    - The Art and Science Of Hospitality Management – J.J Vallen AH&MA-USA 1987

- Front Office operation – A practical approach – Tổng cục du lịch Hà Nội 2000
- VCD Về công việc và thái độ làm việc trong khách sạn quốc tế

10. **Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:** Dự lớp – Thi học kỳ

11. **Thang điểm:** Dự lớp phần: “Đóng vai (20%) + Thi cuối học kỳ (80%)

12. **Nội dung chi tiết học phần**

## PHẦN 1. ĐẠI CƯƠNG VỀ KHÁCH SẠN

Khách sạn và du lịch hiện đại

Ngành kinh doanh lưu trú ở Việt Nam

Phân loại cơ sở lưu trú

Khách yêu cầu gì khi đến một cơ sở lưu trú (1 – 5 sao)

## PHẦN 2. CHUYÊN ĐỀ

### CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC NỘI BỘ MỘT KHÁCH SẠN (3 – 5 SAO)

Mô tả hoạt động – các dịch vụ - các bộ phận nghiệp vụ - sự kết hợp bên trong

Sơ đồ tổ chức, hệ thống chỉ huy, quản lý

Vòng quay lưu trú của khách

### CHƯƠNG 2. BỘ PHẬN TIỀN SẢNH (FRONT OFFICE)

Mô tả hoạt động – chức năng, nhiệm vụ

Sơ đồ tổ chức, hệ thống chỉ huy, quản lý

Mô tả công việc của trưởng bộ phận tiền sảnh, nhân viên tiếp tân, nhân viên thu ngân, nhân viên hành lý

Yêu cầu về con người cho các chức danh trên

### CHƯƠNG 3. ĐẶT PHÒNG (RESERVATION)

Các nguồn khách

Các dạng đặt phòng

Các loại giá

Thực hành:

Một số mẫu trả lời qua điện thoại, email, fax (Anh – Việt)

Cách ghi phiếu đặt phòng

### CHƯƠNG 4. NGHỆ THUẬT VÀ KỸ THUẬT TIẾP ĐÓN

Tiếp đón thông thường

Tiếp đón VIP

Tiếp đón khách tật nguyền

Tiếp đón khách đoàn

Công việc phải làm (Đăng ký phòng, bán một phòng, trao chìa khóa, giới thiệu phòng, mở sổ chi tiêu, ghi phiếu lý lịch, làm sao đọc passport...)

Nhận thanh toán của khách qua nhiều hình thức khác nhau

Phục vụ khách đang ở: thông tin, thư tín, giữ hộ tiền/hàng cho khách...

Thực hành: Đọc passport – điền phiếu lưu trú – mở ledger

Cử chỉ cần có khi tiếp VIP

## CHƯƠNG 5. KỸ THUẬT GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Học tình huống và cách giải quyết (tiếng Anh và Việt)

## CHƯƠNG 6. NHỮNG VIỆC CẦN LÀM KHI KHÁCH RA ĐI

Thanh toán hóa đơn

Xin lại chìa khóa

Kỹ thuật xin lỗi

Thực hành: chúc khách ra đi – đưa tiễn (Tiếng Anh – Việt)

## CHƯƠNG 7. NHÂN VIÊN TIẾP TÂN PHẢI LÀ NGƯỜI KHAI THÁC THƯƠNG VỤ

Kỹ thuật bán

Kỹ thuật giao tiếp khách hàng

## CHƯƠNG 8. CÁC HÌNH THỨC THANH TOÁN QUỐC TẾ

## CHƯƠNG 9. MỘT SỐ NÉT ĐẠI CƯƠNG VỀ QUẢN LÝ BỘ PHẬN TIẾP TÂN

### PHẦN 3. VCD (NHẬP VAI)

**PHÊ DUYỆT CỦA KHOA**

*Ngày tháng năm 2008*

**Người biên soạn**