

CHƯƠNG TRÌNH TRÌNH BỘ ĐẠI HỌC
Ngành đào tạo : DU
LỊCH

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Tên học phần: GIÁM SÁT KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG Mã HP 80721

2. Số đơn vị học trình: 3

3. Cho sinh viên năm 3

4. Phân bổ thời gian:

- Lên lớp : 75%
- Thảo luận, thực hành, bài tập: 25%

5. Điều kiện tiên quyết: các học phần thuộc kiến thức cơ sở ngành

6. Tóm tắt nội dung học phần:

Tranh bị những kiến thức cơ bản về giám sát trong Khách sạn nhà hàng. Giới thiệu cho sinh viên những yêu cầu nghiệp vụ về năng lực và phẩm chất cần có ở cán bộ quản lý cấp trung gian (Giám sát, Supervisor và trưởng bộ phận)

7. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Dự các buổi giảng trên lớp đầy đủ.
- Tham khảo các tài liệu liên quan theo từng chủ đề, có ghi chép tóm tắt và chuẩn bị các ý kiến để bổ sung vào bài giảng sau khi đã được thống nhất của giảng viên.
- Làm các bài tập về tình huống liên quan đến nghiệp vụ (giải quyết các tình huống) mà giảng viên đưa ra qua đó có thể giúp sinh viên xử lý các vấn đề trôi chảy khi gặp trường hợp tương tự.

8. Tài liệu tham khảo:

- a. Khách sạn Hiện đại -Quản lý hiệu quả ngành quản gia - Sơn Hồng Đức - NXB Lao động - Xã hội
- b. Du lịch - Hồng Vân(chủ biên)- NXBTrẻ
- c. Khách sạn - Hồng Vân (chủ biên)- NXBTrẻ
- d. PHẦN NGHE NHÌN:

Băng video của AM & HA (Hoa kì) về những công việc ở bộ phận Tiền sảnh, Nhà hàng, Phòng buồng.

9. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:

- Nghe giảng trên lớp: tối thiểu 80% số tiết quy định.
- Thảo luận các vấn đề mà chủ đề do giảng viên đưa ra, sinh viên nêu ra các vấn đề tranh luận, có quan điểm rõ ràng.

- Thông qua nghiên cứu sinh viên có thể viết bài thu hoạch liên hệ với thực tiễn.
- Dự đầy đủ 2 lần kiểm tra định kì , đạt kết quả theo yêu cầu quy định của quy chế đào tạo.
- Điểm đánh giá cuối cùng là điểm thi kết thúc học phần.

10. Thang điểm: 10

NỘI DUNG CHI TIẾT CỦA HỌC PHẦN

PHẦN 1:

Ôn lại phần lí luận về quản lý đã học ở đại cương

PHẦN 2: YÊU CẦU VỀ NHÂN DÁNG VÀ TƯ THẾ

1. CHĂM SÓC NGOẠI HÌNH

- Tầm quan trọng của việc chăm sóc ngoại hình
- Tiêu chuẩn quốc tế của ngành Du lịch về ăn mặc, tóc tai, nữ trang, trang điểm và vệ sinh cá nhân.

2. XÂY DỰNG PHONG CÁCH TỐT

- Nhân dáng tư thế
- Giao tiếp và cử chỉ trong giao tiếp đối với các đối tượng khách khác nhau
- Phá vỡ các cản trở trong giao tiếp

3. PHẨM CHẤT VÀ ĐẠO ĐỨC TRONG KINH DOANH DU LỊCH KHÁCH SẠN

PHẦN 3: HỌC LÀM NGƯỜI GIÁM SÁT

1. CÁC CHỨC NĂNG CỦA CÔNG TÁC GIÁM SÁT. HỌC ĐỂ XỬ LÝ TỐT CÁC MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Đối với cấp trên, cấp dưới, người ngang hàng, công đoàn, khách và các cơ quan chức năng...

2. MÔ TẢ CÔNG VIỆC VÀ YÊU CẦU VỀ CON NGƯỜI Ở MỘT SỐ VỊ

TRÍ CÔNG TÁC

PHẦN 4: ĐỐI DIỆN VỚI KHÁCH HÀNG

1. Khách hàng là ai?
2. Xây dựng chính sách khách hàng
3. Kỹ thuật giải quyết khiếu nại của khách hàng
4. Một số câu mẫu (Việt- Anh) để trả lời trong một số hoàn cảnh điển hình, trong các trường hợp tế nhị
5. Kỹ thuật và nghệ thuật nói không với khách

(Phần này chỉ được học nếu chương trình là 60 tiết)

1. **PHẦN 5: NHỮNG THỰC TẾ TRONG CÔNG TÁC A. XÂY DỰNG LỊCH CÔNG TÁC**
2. **XÂY DỰNG KẾ HOẠCH ĐÓN KHÁCH ĐOÀN**
3. **XÂY DỰNG KẾ HOẠCH TỔ CHỨC ĐÁM CƯỚI, YẾN TIỆC, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO**
4. **XÂY DỰNG KẾ HOẠCH NHÂN DỤNG CHO MỘT KHÁCH SẠN MỚI E. XÂY DỰNG BẢN THỰC ĐƠN**
(Phần này chỉ được học nếu chương trình là 60 tiết)

Phê duyệt của Khoa

Đà Lạt, ngày tháng năm 2008
Người biên soạn