TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG
Khoa: Kinh tế
Bộ môn: Quản trị du lịch

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH HỌC PHẦN

1. Thông tin chung về học phần

Tên học phần: Quản trị kinh doanh khách sạn
Mã học phần:
Số tín chỉ: 3
Học phần tiên quyết: Quản trị lễ tân, Quản trị nhân sự, Quản trị chất lượng dịch vụ.
Đào tạo trình độ: Đại học
Giảng dạy cho các ngành: Quản trị dịch vụ, du lịch và lữ hành
Bộ môn quản lý: Quản trị du lịch
Phân bổ thời gian trong học phần:

- Nghe giảng lý thuyết: 18 tiết
- Làm bài tập trên lớp: 03 tiết
- Thảo luận: 21 tiết
- Thực hành, thực tập: 03 tiết
- Tự nghiên cứu: 90 giờ

2. Mô tả tóm tắt học phần

Học phần trang bị cho người học những kiến thức về khách sạn và các kỹ năng quản lý khách sạn: đặc điểm, cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn theo tiêu chuẩn; công tác quản trị nhân sự trong khách sạn; hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn; cách thức bán phòng và chăm sóc khách hàng; kiểm soát và đánh giá chất lượng dịch vụ nhằm giúp sinh viên hiểu biết và vận dụng các kiến thức quản trị kinh doanh khách sạn vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn và không ngừng thỏa mãn nhu cầu của du khách.

3. Chủ đề và chuẩn đầu ra của học phần

3.1. Danh mục chủ đề của học phần

1. Tổng quan về kinh doanh khách sạn
2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn
3. Quản lý nhân sự trong khách sạn
4. Xác định giá phòng và nghệ thuật bán phòng
5. PR trong khách sạn
6. Quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn

3.2. Chuẩn đầu ra của quá trình dạy - học từng chủ đề của học phần

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

Nội dung	Mức độ
Kiến thức	
1. Các khái niệm liên quan đến khách sạn	1
2. Đặc điểm kinh doanh khách sạn	2
3. Phân loại và xếp hạng khách sạn	3
4. Tham quan khách sạn	2
Thái độ	
1. Hiểu rõ được nguồn gốc và ý nghĩa của sự tồn tại của khách sạn.	

2. Nhận thức được tầm quan trọng của việc phân loại và xếp hạng khách sạn.	
Kỹ năng 1. Hình thành ý tưởng kinh doanh khách sạn 2. Hiểu rõ và phân biệt được các loại hình khách sạn 3. Đánh giá và xếp hạng khách sạn	 2 2 2

Chủ đề 2: Cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn

Nội dung	Mức độ
Kiến thức 1. Cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn, của bộ phận kinh doanh lưu trú 2. Vai trò, chức năng và nhiệm vụ của một số chức danh quan trọng trong khách sạn 3. Mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn	 2 2 3
Thái độ 1. Nhận thức rõ tầm quan trọng của việc xây dựng một cơ cấu tổ chức bộ máy hợp lý trong khách sạn và mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn.	
Kỹ năng 1. Phân tích và nhận dạng tính không hợp lý trong cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn 2. Lập bảng phân công nhiệm vụ cho các chức danh trong khách sạn 3. Xác định định mức lao động hợp lý cho từng bộ phận 4. Thiết kế quy trình cải tiến mối quan hệ giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ khách	 2 3 4 4

Chủ đề 3: Quản lý nhân sự trong khách sạn

Nội dung	Mức độ
Kiến thức 1. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận nhân sự trong khách sạn 2. Các thuyết quản lý nhân sự 3. Nội dung của quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn	 1 2 3
Thái độ 1. Nhận thức rõ vai trò và vị trí quan trọng của bộ phận nhân sự. 2. Nhận thức rõ tầm quan trọng của nhân viên và ý nghĩa của việc động viên nhân viên trong công việc.	
Kỹ năng 1. Viết một thông báo tuyển dụng 2. Lập kế hoạch tuyển dụng nhân sự mới cho khách sạn 3. Phỏng vấn và trả lời phỏng vấn khi tuyển dụng 3. Vận dụng các thuyết trong việc tạo ra động lực cho nhân viên	 2 4 3 3

Chủ đề 4: Xác định giá phòng và nghệ thuật bán phòng

Nội dung	Mức độ
Kiến thức 1. Tiêu chuẩn phòng và giá phòng trong khách sạn 2. Các phương pháp xác định giá phòng	 2 3

3. Phân phối phòng trong khách sạn 4. Nghệ thuật bán phòng	2 3
Thái độ 1. Thái độ tích cực khi giới thiệu và bán phòng cho khách. 2. Nhận thức được sự cần thiết của việc xác định đúng giá bán và cách thức bán.	
Kỹ năng 1. Thiết lập mối quan hệ với các đại lý phân phối của khách sạn 2. Thuyết phục khách sử đụng them nhiều dịch vụ khác của khách sạn	 3 3

Chủ đề 5: PR trong khách sạn

Nội dung	Mức độ
Kiến thức 1. Các bước xây dựng và thực hiện một chương trình PR 2. Các hoạt động PR phù hợp với điều kiện của từng khách sạn	 2 3
Thái độ 1. Nhận thức rõ tầm quan trọng của công tác PR đối với sự thành công của khách sạn. 2. Nhận thức được tính hợp lý giữa chi phí và hiệu quả khi thực hiện chương trình PR	
Kỹ năng 1. Nhận diện tính hợp lý giữa chương trình PR với tính thời vụ trong kinh doanh khách san để lựa chọn chương trình phù hợp. 2. Tính toán tính hợp lý giữa chi phí và doanh thu dự kiến khi lên chương trình PR	 2 3

Chủ đề 6: Quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn

Nội dung	Mức độ
Kiến thức 1. Các nguyên lý xây dựng và vận hành hệ thống quản lý chất lượng 2. Cách thức đo lường đánh giá chất lượng dịch vụ khách sạn 3. Quy trình quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn	 2 3 3
Thái độ 1. Nhận thức rõ tầm quan trọng của quy trình quản lý chất lượng dịch vụ trong khách sạn. **2.** Nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng dịch vụ trong khách sạn.	
Kỹ năng 1. Đo lường chất lượng dịch vụ của khách sạn 2. Thiết kế quy trình quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn	 3 3

4. Phân bổ thời gian chi tiết

Chủ đề	Phân bổ số tiết cho hình thức dạy - học					Tổng
	Lên lớp			Thực hành,	Tự nghiên	
	Lý	Bài tập	Thảo			

	thuyết		luận	thực tập	cứu	
1	2		3	3	16	24
2	3		3		12	18
3	3	2	4		18	27
4	4	1	3		16	24
5	3		4		14	21
6	3		4		14	21
Tổng cộng	**18**	**3**	**21**	**3**	**90**	**135**

5. Tài liệu

TT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu
1	TS. Nguyễn Văn Mạnh	Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn	2007	ĐH Kinh tế quốc dân	Thư viện
2	Lê Trần Phúc	Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn	2010	Lưu hành nội bộ	Lê Trần Phúc
3	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	Giáo trình kỹ năng khách sạn – cách tiếp cận thực tế	2006	Thanh niên	Lê Trần Phúc
4	GS.TS Nguyễn Văn Đính	Giáo trình công nghệ phục vụ trong khách sạn – nhà hàng	2007	ĐH Kinh tế quốc dân	Lê Trần Phúc
5	Hồng Vân	Đường vào nghề khách sạn	2005	Trẻ	Lê Trần Phúc
6	Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch	Giáo trình nghiệp vụ lưu trú – cách tiếp cận thực tế	2006	Thanh niên	Lê Trần Phúc
7	Business Edge	Quan hệ công chúng	2006	Trẻ	Lê Trần Phúc
8	Business Edge	Quản lý các quan hệ	2006	Trẻ	Lê Trần Phúc
9	Business Edge	Quản lý chất lượng	2006	Trẻ	Lê Trần Phúc

6. Đánh giá kết quả học tập

TT	Các chỉ tiêu đánh giá	Phương pháp đánh giá	Trọng số (%)
1	Tham gia học trên lớp: *lên lớp đầy đủ, chuẩn bị bài tốt, tích cực thảo luận…*	*Quan sát, điểm danh*	50
2	Tự nghiên cứu: *hoàn thành nhiệm vụ giảng viên giao trong tuần, bài tập nhóm/tháng/học kỳ…*	*Chấm báo cáo*	
3	Hoạt động nhóm	*Trình bày báo cáo*	

4	Kiểm tra giữa kỳ	*Viết*	
5	Kiểm tra đánh giá cuối kỳ	*Viết*	
6	Thi kết thúc học phần	*Viết*	50

Nhóm GV xây dựng chương trình: Lê Trần Phúc, Đỗ Thị Thanh Vinh, Phan Thị Kim Liên

TRƯỞNG KHOA **TRƯỞNG BỘ MÔN**

Đỗ Thị Thanh Vinh **Lê Chí Công**