



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

Môn học: Nghiệp vụ khách sạn

Mã môn: HCP23021

Dùng cho ngành: Văn hoá Du lịch

Khoa phụ trách: Văn hóa Du lịch

THÔNG TIN VỀ CÁC GIẢNG VIÊN CÓ THỂ THAM GIA GIẢNG DẠY MÔN HỌC

1. TS. Lê Thanh Tùng - Giảng viên cơ hữu

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Thuộc khoa: Văn hóa du lịch
- Địa chỉ liên hệ: Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: Email: tunglt@hpu.edu.vn
- Các hướng nghiên cứu chính:

THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

1. Thông tin chung:

- Số tín chỉ: 2 tín chỉ
- Các môn học tiên quyết: Nhập môn khoa học du lịch, cơ sở văn hóa, tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong du lịch
- Các môn học kế tiếp: Quản trị kinh doanh khách sạn
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:
 - + Nghe giảng lý thuyết: 24 tiết
 - + Làm bài tập trên lớp: 3 tiết
 - + Tự học: 14 tiết
 - + Kiểm tra: 04 tiết

2. Mục tiêu của môn học:

- *Về kiến thức*: cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ khách sạn, các công việc của nhân viên khách sạn tại các vị trí: lễ tân, phục vụ nhà hàng, phục vụ buồng và phục vụ quầy bar

- *Về kỹ năng*: rèn luyện kỹ năng, thao tác phục vụ và giải quyết tình huống với vai trò là nhân viên lễ tân, nhân viên phục vụ nhà hàng, nhân viên phục vụ buồng và nhân viên phục vụ quầy bar trong khách sạn.

- *Về thái độ*: người học sẽ nhận thức đúng đắn về các hoạt động nghề nghiệp trong lĩnh vực khách sạn

3. Tóm tắt nội dung môn học:

Môn học này cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về khách sạn nói chung và các nghiệp vụ cụ thể, bao gồm: *nghiệp vụ lễ tân*: tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục, bàn giao và chuẩn bị cho ca làm việc, kỹ năng sử dụng điện thoại, đặt buồng, làm thủ tục nhận buồng, phục vụ các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú, làm thủ tục trả buồng; *nghiệp vụ phục vụ bàn*: trang phục và vệ sinh cá nhân, cách hành xử chuyên nghiệp, chuẩn bị nhà hàng, tiếp đón khách, phục vụ khách, thu dọn, kết thúc ca làm việc tại nhà hàng; *nghiệp vụ buồng*: công tác chuẩn bị, sắp xếp xe đẩy, phục vụ buồng khách đã trả, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, kết thúc ca làm việc; *nghiệp vụ phục vụ quầy bar*: các loại đồ uống cơ bản, thao tác phục vụ.

4. Học liệu:

1. Nguyễn Phương Anh - *Nghiệp vụ khách sạn* – Bài giảng dành cho sinh viên Khoa Du lịch học, ĐH KHXH&NV Hà Nội, 2001.
2. Vũ An Dân - *Quản trị buồng khách sạn* - Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001.

3. Vũ An Dân – *Quản trị thực phẩm đồ uống* - Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001.
4. Trịnh Xuân Dũng (cb) – *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống* – NXB Thống kê, Hà Nội, 2005.
5. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch – *Giáo trình kỹ năng khách sạn, cách tiếp cận thực tế* - NXB Thanh niên, 2005.
6. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch – *Giáo trình nghiệp vụ lễ tân, cách tiếp cận thực tế* - NXB Thanh niên, 2005.
7. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch – *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng, cách tiếp cận thực tế* - NXB Thanh niên, 2005.
8. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch – *Giáo trình nghiệp vụ lưu trú, cách tiếp cận thực tế* - NXB Thanh niên, 2005.
9. Kate Schrago, Lordon – *English for hotel staff* – Bell & Hyman, London, 2000.
10. Vũ Thị Bích Phượng (cb) – *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng* – Nhà xuất bản Hà Nội, 2005.
11. Trịnh Thanh Thủy - *Nghiệp vụ lễ tân văn phòng* - Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001.
12. Trịnh Thanh Thủy - *Quản trị lễ tân* - Viện Đại học Mở Hà Nội, 2001.
13. Nguyễn Thị Tú - *Nghiệp vụ phục vụ khách sạn* – NXB Thống kê, 2005.
14. Trường Trung học Nghiệp vụ Du lịch Hà Nội - *Giáo trình môn nghiệp vụ lễ tân* – Tài liệu lưu hành nội bộ, 1999.

5. Nội dung và hình thức dạy – học:

Nội dung (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiểu mục)	Hình thức dạy – học						Tổng (tiết)
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, diễn dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
Chương 1: Nghiệp vụ lễ tân	6	1			3	1	11
1.1. Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân							
1.2. Nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn							
Thảo luận: tìm hiểu tiêu chuẩn cấp hạng sao cho khách sạn hiện nay							
Bài tập							
Kiểm tra							
Chương 2: Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng	7	1			4	1	13

2.1 Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng trong sạn							
2.2. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng							
Bài tập							
Thảo luận: <i>Về phục vụ bữa ăn</i>							
Kiểm tra							
Chương 3. Nghiệp vụ buồng	4				3	1	8
3.1. Giới thiệu chung về bộ phận buồng trong khách sạn							
3.2. Nghiệp vụ buồng cơ bản							
Thảo luận: <i>Về một số nghiệp vụ buồng cơ bản</i>							
Kiểm tra							
Chương 4. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar	7	1			4	1	13
4.1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ quầy bar							
4.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar							
Thảo luận							
Bài tập							
Ôn tập							
Tổng cộng:	24	3			14	4	45

6. Lịch trình tổ chức dạy - học cụ thể

Tuần	Nội dung	Chi tiết về hình thức tổ chức dạy - học	Nội dung yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước	Ghi chú
1	Chương 1: Nghiệp vụ lễ tân	Diễn giảng và phát vấn. Thảo luận.	Tìm hiểu về hoạt động lễ tân trong khách sạn	3t
	1.1. Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân			
	1.2. Nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn			
2	1.2. Nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn	Diễn giảng và phát vấn. Thảo luận.	Tìm hiểu nghiệp vụ lễ tân	3t

3	Thảo luận: tìm hiểu tiêu chuẩn cấp hạng sao cho khách sạn hiện nay	Sinh viên tự học	Tìm hiểu tiêu chuẩn cấp hạng sao cho khách sạn hiện nay	3t
4	Bài tập	Diễn giảng và phát vấn.	Tìm hiểu về hoạt động của nhà hàng hiện nay	3t
	Kiểm tra	Thảo luận. Trả bài thu hoạch và tổng kết, đánh giá.		
	Chương 2: Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng			
	2.1 Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng trong ksạn			
5	2.2. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng	Diễn giảng và phát vấn. SV nghỉ tự học	Sinh viên tìm hiểu công tác chuẩn bị phục vụ nhà hàng	3t
	Bài tập	làm Bài tập thu hoạch theo yêu cầu của GV.		
6	2.2. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng	Diễn giảng và phát vấn. Thảo luận.	Các yêu cầu trong công tác phục vụ	3t
7	2.2. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng	SV nghỉ tự học ở nhà theo tài liệu được phát và tiểu luận nhóm theo yêu cầu của GV.	Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ nhà hàng	3t
8	Thảo luận: Về phục vụ bữa ăn	SV nghỉ tự học ở nhà theo tài liệu được phát và làm tiểu luận nhóm theo yêu cầu của GV.	Cách phục vụ nhà hàng	3t
9	Chương 3. Nghiệp vụ buồng	SV thuyết trình	Tìm hiểu về công tác phục	3t
	3.1. Giới thiệu chung về bộ phận buồng trong	đề tài tiểu luận,		

	khách sạn	các nhóm SV khác chất vấn và đánh giá.	vụ buồng khách sạn	
	3.2. Nghiệp vụ buồng cơ bản			
10	3.2. Nghiệp vụ buồng cơ bản Thảo luận: <i>Về một số nghiệp vụ buồng cơ bản</i>	Sinh viên tự học	<i>Về một số nghiệp vụ buồng cơ bản</i>	3t
11	Thảo luận: <i>Về một số nghiệp vụ buồng cơ bản</i> Kiểm tra Chương 4. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar 4.1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ quầy bar	Diễn giảng và phát vấn. Thảo luận.	Tìm hiểu quầy bar	3t
12	4.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar	Diễn giảng và phát vấn. Thảo luận.	Cách phục vụ quầy bar	3t
13	4.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar	Sinh viên tự học	Tìm hiểu cung cách phục vụ quầy bar	3t
14	4.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar	Diễn giảng và phát vấn. Thảo luận.	Nghiên cứu phong cách đồ uống	3t
15	Thảo luận Bài tập Ôn tập	Diễn giảng và phát vấn. Thảo luận. Sinh viên tự học	Tổng kết công tác phục vụ quầy bar	3t

7. Tiêu chí đánh giá nhiệm vụ giảng viên giao cho sinh viên

- Nộp báo cáo và bài tập đúng thời gian quy định
- Tổng kết tài liệu và trình bày tốt phần tự học
- Đánh giá bài tập theo yêu cầu và chấm thang điểm 10/10

8. Hình thức kiểm tra, đánh giá môn học

- Kiểm tra tư cách giữa kỳ : 3 bài
- Thi hết môn cuối kỳ: thi tự luận

9. Các loại điểm kiểm tra và trọng số của từng loại điểm

- Kiểm tra tư cách: 40%
- Thi hết môn: 60%

10. Yêu cầu của giảng viên đối với môn học:

- Yêu cầu về điều kiện để tổ chức giảng dạy môn học (giảng đường, phòng máy,...): Ổ cắm, máy chiếu, bộ loa để SV xem đĩa VCD, micro và thiết bị tăng âm thanh với lớp >40 sinh viên
- Yêu cầu đối với sinh viên
 - + Dự lớp: 70%
 - + Hoàn thành mọi yêu cầu của môn học

Hải Phòng, ngày 10 tháng 1 năm 2014

Phó trưởng khoa

Người viết đề cương chi tiết

ThS. Đào Thị Thanh Mai

TS. Lê Thanh Tùng