



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

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

Môn học: Quản trị kinh doanh khách sạn

Mã môn: HBA33031

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. ThS. Đào Thị Thanh Mai - Giảng viên cơ hữu

- Chức danh, học hàm, học vị : Thạc sĩ
- Thuộc Khoa : Văn hóa du lịch
- Địa chỉ liên hệ : Khoa Văn hóa du lịch – Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: 0912.306298 Email: thanhmai1206@yahoo.com
- Các hướng nghiên cứu chính: khách sạn, du lịch bền vững, du lịch cộng đồng

2. ThS. Bùi Thị Thanh Nhân - Giảng viên cơ hữu

- Chức danh, học hàm, học vị : Thạc sĩ
- Thuộc Khoa : Quản trị kinh doanh
- Địa chỉ liên hệ : Khoa Quản trị kinh doanh – Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: Email: nhanbtt2hpu.edu.vn

THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

1. Thông tin chung:

- Số tín chỉ: 3 tín chỉ
- Các môn học tiên quyết: Kinh tế du lịch, Cơ sở văn hóa, Tâm lý học du lịch, Nghiệp vụ khách sạn
- Các môn học kế tiếp: các môn chuyên ngành du lịch khác
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:
 - + Nghe giảng lý thuyết: 24.5 tiết
 - + Làm bài tập trên lớp: 19 tiết
 - + Thảo luận: 11 tiết
 - + Tự học: 7.5 tiết
 - + Thực tế môn học: 3 tiết
 - + Kiểm tra: 3 tiết

1. Mục tiêu của môn học:

- *Về kiến thức:* cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quản trị kinh doanh khách sạn, giúp cho người học có khả năng thiết lập, điều hành, quản lý hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp khách sạn. Sau khi học xong môn này, người học có thể giải thích được bản chất của hoạt động kinh doanh khách sạn, sự hình thành và phát triển của các doanh nghiệp khách sạn, phân tích được các nguyên lý cơ bản và nội dung hoạt động quản trị các doanh nghiệp khách sạn

- *Về kỹ năng:* rèn luyện kỹ năng thuyết trình, làm việc nhóm, hình thành kỹ năng điều hành, thực hiện các công việc quản trị kinh doanh trong các doanh nghiệp khách sạn, kỹ năng phân tích môi trường kinh doanh, xây dựng chiến lược kinh doanh từ việc thiết lập cơ cấu tổ chức, xây dựng hệ thống sản phẩm đến quản lý chất lượng sản phẩm trong doanh nghiệp.

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

2. Tóm tắt nội dung môn học:

Môn học này cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quản trị kinh doanh khách sạn, bao gồm tổng quan về kinh doanh khách sạn, cơ sở vật chất kỹ thuật của ngành khách sạn, các chức năng quản trị kinh doanh trong khách sạn, tổ chức bộ máy và quản lý nhân lực trong khách sạn, .kinh doanh lưu trú và ăn uống trong khách sạn, quản lý chất lượng dịch vụ, quản trị tài chính của khách sạn.

3. Học liệu:

1. Trịnh Xuân Dũng, *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 1999.
2. Nguyễn Trọng Đặng, Nguyễn Doãn Thị Liễu, Vũ Đức Minh, Trần Thị Phùng, *Quản trị doanh nghiệp khách sạn du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2000.
3. Nguyễn Văn Mạnh, *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn - nhà hàng*, NXB Giáo dục, 2005.

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, điền dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
PHẦN MỞ ĐẦU	1.0						1.0
CHƯƠNG 1: Tổng quan về kinh doanh khách sạn							16.0
<i>1.1. Các khái niệm cơ bản</i>	0.5						
1.2.1 Cơ sở lưu trú du lịch							
1.2.2 Khách sạn							
1.2.3 Kinh doanh lưu trú							
<i>1.2. Lịch sử và xu hướng phát triển của kinh doanh khách sạn</i>	1.5						
1.2.1. Khách sạn trên thế giới	2.0				1.0		
1.2.2. Khách sạn ở Việt Nam	1.0						
Bài tập		1.0					
Seminar			8.0				
<i>1.3. Đặc điểm của ngành khách sạn</i>	0.5						
<i>1.4. Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn</i>	0.5						
1.4.1. Về mặt kinh tế							
1.4.2. Về mặt xã hội							
CHƯƠNG 2: Cơ sở vật chất kỹ thuật của ngành khách sạn							13.5
<i>2.1 Khái niệm</i>	0.5						
<i>2.2. Một số loại hình cơ sở lưu trú chính khác ngoài khách sạn</i>					2.0		
2.2.1. Motel							
2.2.2. Làng du lịch							
2.2.3. Camping							
2.2.4. Bungalow							
2.2.5. Biệt thự du lịch							
2.2.6. Nhà trọ, nhà có phòng, căn hộ được trang trí cho khách du lịch thuê							
<i>2.3. Phân loại khách sạn</i>					2.0		
2.3.1. Theo thành phần của du khách và tính chất kinh doanh							
2.3.2. Theo vị trí phân bố							

2.3.3. Theo thương hiệu tập đoàn							
2.3.4. Theo hình thức sở hữu							
2.3.5. Theo cấp hạng							
2.4. Xếp hạng khách sạn					1.0		
2.5. Bố trí các trang thiết bị và tiện nghi bên trong khách sạn							
2.5.1. Các loại phòng và giường trong khách sạn	1.0						
2.5.1. Trang thiết bị và tiện nghi của một số khách sạn	1.0						
Bài tập		5.0					
Kiểm tra lần 1						1.0	
CHƯƠNG 3: Các chức năng quản trị trong kinh doanh khách sạn							5.5
3.1. Khái niệm và phân loại	0.5						
3.2. Các chức năng quản trị kinh doanh	2.0						
3.2.1. Lập kế hoạch							
3.2.2. Tổ chức							
3.2.3. Phối hợp							
3.2.4. Quản trị nhân lực							
3.2.5. Điều hành							
3.2.6. Kiểm tra							
3.2.7. Đánh giá							
Bài tập		2.0					
Thảo luận			1.0				
CHƯƠNG 4: Tổ chức kinh doanh lưu trú của khách sạn							9.0
4.1 Vai trò	0.5						
4.2 Cơ cấu tổ chức	0.5						
4.3. Kinh doanh lưu trú	2.0						
4.3.1. Dự báo số phòng trống							
Bài tập							
4.3.2. Các phương pháp bán phòng upselling		2.0					
4.3.3. Phương pháp quản lý tận thu							
Bài tập		2.0					

4.3.4. Một số chỉ tiêu đánh giá kết quả kinh doanh phòng		2.0					
Bài tập							
CHƯƠNG 5: Quản trị thực phẩm đồ uống							8.5
5.1. Kế hoạch thực đơn	1.0						
5.1.1. Khái quát							
5.1.2. Chức năng							
5.1.3. Thiết kế							
5.1.4. Phân loại							
Bài tập		3.0					
5.2 Quản trị hậu cần kinh doanh nhà hàng và quầy bar	0.5						
5.2.1. Quản trị quá trình mua nguyên liệu							
5.2.2. Quản trị nguyên liệu, hàng hóa, vật tư trong kho							
5.3. Sức khỏe, vệ sinh và an toàn trong quản trị thực phẩm đồ uống					1.0		
5.3.1. Duy trì vệ sinh cá nhân							
5.3.2. Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh trong bảo quản thực phẩm							
5.3.3. Dọn vệ sinh nhà hàng và các thiết bị lớn							
5.3.4. Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải							
5.3.5. Duy trì môi trường làm việc an toàn và đảm bảo							
Bài tập		1.0					
5.4. Quản trị quá trình sản xuất và tiêu thụ sản phẩm, dịch vụ	1.0						
5.4.1. Quản trị quá trình sản xuất và phục vụ khách hàng							
5.4.2. Quản trị tiêu thụ hàng chuyển bán							
Kiểm tra lần 2						1.0	
CHƯƠNG 6: Tổ chức bộ máy và quản trị nhân sự							2.5
6.1. Tổ chức bộ máy					0.5		
6.1.1. Cơ cấu tổ chức theo mô hình trực tuyến							
6.1.2. Cơ cấu chức năng							

6.1.3. Cơ cấu trực tuyến chức năng							
6.2. Quản trị nhân sự	2.0						
6.2.1. Vai trò							
6.2.2. Nội dung							
6.2.3. Nguyên tắc							
6.2.4. Hoạch định nguồn nhân sự							
CHƯƠNG 7: Quản trị chất lượng phục vụ của khách sạn							7.0
7.1. Bản chất của dịch vụ du lịch và khách sạn	0.5						
7.2. Nội dung	0.5						
7.3. Các yếu tố ảnh hưởng	0.5						
7.4. Chất lượng phục vụ trong khách sạn	1.5						
7.4.1. Bản chất							
7.4.2. Nội dung							
7.4.3. Các yếu tố ảnh hưởng							
7.4.4. Chất lượng phục vụ trong khách sạn							
Kiểm tra lần 3						1.0	
<i>Thực tế môn học</i>				3.0			
CHƯƠNG 8: Quản trị tài chính trong khách sạn							5.0
8.1. Lập kế hoạch tài chính	0.5						
8.1.1. Xác định nhu cầu vốn kinh doanh							
8.1.2. Huy động vốn kinh doanh							
8.1.3. Kế hoạch thu chi tài chính							
8.2. Quản trị vốn	0.5						
8.2.1. Vốn cố định							
8.2.2. Vốn lưu động							
8.2.3. Bảo toàn và phát triển vốn							
8.2.4. Các biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng vốn							
8.3. Quản trị chi phí	0.5						
8.3.1. Các loại chi phí							

8.3.2. Đánh giá tình hình chi phí của khách sạn							
8.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chi phí của khách sạn							
8.3.4. Biện pháp tiết kiệm chi phí							
8.4. Doanh thu và lợi nhuận	0.5						
8.4.1. Nguồn hình thành doanh thu và lợi nhuận							
8.4.2. Phân tích tình hình lợi nhuận của khách sạn							
8.4.3. Phân bổ lợi nhuận							
Bài tập		1.0					
Ôn tập và thảo luận			2.0				
Tổng (tiết)	24.5	19.0	11.0	3.0	7.5	3.0	68.0

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 phải chuẩn bị trước	Ghi chú
Tuần I	Phần mở đầu	Giảng lý thuyết và SV đọc tài liệu		
	Chương 1: Tổng quan về kinh doanh khách sạn			
	1.1. Các khái niệm cơ bản			
	1.2. Lịch sử và xu hướng phát triển của kinh doanh khách sạn			
	1.2.1. KS trên thế giới			
Tuần II	(Tiếp)			
	1.2.2. KS ở VN			
	Bài tập	SV trả lời câu hỏi theo bài đọc		
	Seminar	SV thảo luận theo nhóm	SV chia nhóm và chuẩn bị bài thuyết trình	
Tuần III	Seminar			
Tuần IV	Seminar (tiếp)			
	1.3. Đặc điểm của ngành khách sạn	Giảng lý thuyết		
	1.4. Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn			

	Chương 2. Cơ sở vật chất kỹ thuật của ngành khách sạn	Giảng lý thuyết		
	2.1. Khái niệm			
	2.2. Một số loại hình CSLT chính ngoài KS			
Tuần V	(tiếp)	SV tự đọc tài liệu		
	2.3. Phân loại khách sạn			
	2.4. Xếp hạng khách sạn			
Tuần VI	2.5. Bố trí các khu vực và hệ thống trang thiết bị tiện nghi bên trong KS	Giảng lý thuyết và SV trình bày phần chuẩn bị	Bài Power Point về trang thiết bị tiện nghi của 1 số KS ở VN	
	Bài tập	SV làm bài tập		
Tuần VII	(tiếp)			
	Kiểm tra lần 1	SV làm bài KT		
	Chương 3. Các chức năng quản trị kinh doanh trong KS	Giảng lý thuyết		
	3.1. Khái niệm và phân loại			
	3.2. Các chức năng quản trị kinh doanh trong khách sạn			
Tuần VIII	(tiếp)			
	Bài tập	SV làm bài trắc nghiệm		
	Thảo luận	SV thảo luận nhóm		
Tuần IX	Chương 4. Tổ chức kinh doanh lưu trú	Giảng lý thuyết		
	4.1. Vai trò			
	4.2. Cơ cấu tổ chức			
	4.3. Kinh doanh lưu trú trong khách sạn			
	4.3.1. Dự báo số phòng trống	Giảng lý thuyết kết hợp SV đọc tài liệu		
	Bài tập	SV làm bài tập áp dụng công thức		

		tính		
	4.3.2. Các phương pháp bán phòng upselling	Giảng lý thuyết		
	4.3.3. Phương pháp quản lý tận thu			
Tuần X	(tiếp)			
	Bài tập	SV làm bài tập		
	4.3.4. Một số chỉ tiêu đánh giá kết quả KD phòng	Giảng lý thuyết		
	Bài tập	SV làm bài tập		
Tuần XI	Chương 5. Quản trị thực phẩm đồ uống	Giảng lý thuyết	Sưu tầm 1 số thực đơn nhà hàng, quán bar và viết nhận xét	
	5.1. Kế hoạch thực đơn			
	Bài tập	SV làm bài tập		
	(tiếp)			
	5.2. Quản trị hậu cần kinh doanh nhà hàng và quầy bar	Giảng lý thuyết		
Tuần XII	5.3. Sức khỏe và vệ sinh an toàn thực phẩm	SV tự đọc tài liệu		
	Kiểm tra lần 2	SV làm bài KT		
	5.4. Quản trị quá trình sản xuất và tiêu thụ sản phẩm dịch vụ	Giảng lý thuyết		
	Bài tập			
	Chương 6. Tổ chức bộ máy và quản trị nhân sự	Giảng lý thuyết kết hợp SV đọc tài liệu		
	6.1. Tổ chức bộ máy			
	6.2. Quản trị nhân sự			
Tuần XIII	Chương 7. Quản trị chất lượng dịch vụ của khách sạn	Giảng lý thuyết kết hợp SV đọc tài liệu		
	7.1. Bản chất của dịch vụ du lịch và khách sạn			
	7.2. Nội dung			
	7.3. Các yếu tố ảnh hưởng	Giảng lý thuyết		
	7.4. Chất lượng dịch vụ trong khách sạn			

Tuần XIV	(tiếp)			
	Kiểm tra lần 3			
	Thực tế môn học			
	Chương 8. Quản trị tài chính của khách sạn			
	8.1. Lập kế hoạch tài chính			
	8.2. Quản trị vốn			
	8.3. Quản trị chi phí			
Tuần XV	8.4. Doanh thu và lợi nhuận			
	Bài tập	SV làm bài tập		
	Ôn tập và thảo luận	Giáo viên giải đáp các thắc mắc	Xem lại nội dung đã học, chuẩn bị câu hỏi	

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 giữa kỳ (tư cách): 30% (Trong đó: điểm dự lớp thường xuyên: 40% ; điểm kiểm tra 60%)
- Thi hết môn: 70%

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,...): Máy chiếu, 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 tháng 6 năm 2011

Phó trưởng Khoa

Người viết đề cương chi tiết

ThS. Đào Thị Thanh Mai

ThS. Đào Thị Thanh Mai