|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số QĐ/ĐHKTQD, ngày tháng năm 2019)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):***  | **QUẢN TRỊ NGHIỆP VỤ LỄ TÂN KHÁCH SẠN** |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **FRONT OFFICE OPERATION MANAGEMENT** |
| ***- Mã số học phần*** | **DLKS1116** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Chuyên sâu bắt buộc của ngành** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3** |
| ***+ Số giờ lý thuyết*** | **25** |
| ***+ Số giờ thảo luận*** | **13** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | Để học học phần này, sinh viên phải học và đạt các học phần Kinh tế du lịch, Tâm lý và giao tiếp trong du lịch khách sạn. |

**2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN**

2.1. Giảng viên: TS.Trần Huy Đức, Bộ môn Quản trị khách sạn

Email: duc\_th@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

2.2. Giảng viên: TS.Hoàng Thị Lan Hương, Bộ môn Quản trị khách sạn

Email: huonghl@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

2.3. Giảng viên: Ths.Phạm Thị Thu Phương, Bộ môn quản trị khách sạn

Email: phuongpham@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

Đây là là một trong những học phần bắt buộc thuộc nhóm kiến thức chuyên sâu của ngành Quản trị Khách sạn. Với đặc thù của ngành, để trở thành nhà quản trị khách sạn, những kiến thức và kỹ năng tác nghiệp của lễ tân khách sạn là cần thiết và bắt buộc phải được trang bị cho người học. Do đó, học phần này có ý nghĩa quan trọng trong việc hình thành năng lực quản trị đối với những nhà quản trị tác nghiệp trong kinh doanh khách sạn.

Với mục tiêu có được những kiến thức về nghiệp vụ lễ tân, có thái độ phục vụ tốt, sinh viên phải tham gia tích cực vào quá trình giảng dạy của học phần, thông qua các phương pháp giảng dạy hiện đại như: học qua giải quyết vấn đề, xử lý các bài tập tình huống, bài tập đóng vai, các giờ thực hành, thảo luận và bài tập nhóm.

Học phần giúp người học nhận thức sâu sắc hơn cơ sở lý luận về quản trị tác nghiệp lễ tân khách sạn và có khả năng vận dụng các kiến thức đã học vào thực tế trong hoạt động phục vụ trực tiếp tại bộ phận lễ tân. Qua đó, học phần trang bị cho người học những kiến thức về quy trình phục vụ, các kỹ năng và tiêu chuẩn phục vụ của lễ tân khách sạn; các hoạt động tổ chức và quản lý quá trình phục vụ của bộ phận lễ tân khách sạn.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

1. Nguyễn Văn Đính & Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn*, Nhà xuất bản Trường Đại học Kinh tế Quốc

**Tài liệu khác**

1. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2012), Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân

2. Tổng cục Du lịch, (2013), Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam, Nghiệp vụ Lễ tân

3. Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân (2007), chương 4-9, Giáo trình quản trị nhân lực, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân

4. Bài giảng Quản trị nghiệp vụ lễ tân khách sạn, Khoa Du lịch và Khách sạn, Đại học Kinh tế Quốc dân

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả** **mục tiêu**  | **Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về vị trí, vai trò, chức năng của bộ phận lễ tân khách sạn; cách thức tổ chức bộ phận lễ tân khách sạn; mối quan hệ hợp tác giữa bộ phận lễ tân và các bộ phận khác trong khách sạn; quy trình phục vụ tổng thể của bộ phận lễ tân khách sạn; các yêu cầu cần thiết đối với một nhân viên lễ tân khách sạn; các kiến thức vê quản trị bộ phận lễ tân khách sạn | 1.3.11.3.21.3.31.3.4 | III |
| G2 | Hình thành ở người học kỹ năng cung cấp dịch vụ lễ tân tới khách hàng; kỹ năng xử lý phàn nàn của khách cũng như một số kỹ năng quản trị bộ phận lễ tân khách sạn | 2.1.22.1.52.1.62.2.12.2.2 | III |
| G3 | Giúp người học hình thành các năng lực tự chủ và trách nhiệm trong học tập và phát triển nghề nghiệp; có tinh thần làm việc trách nhiệm, trung thực, nghiêm túc, tính kỷ luật cao; có tác phong lịch sự, nhã nhặn, đúng mực; say mê, yêu nghề và có tinh thần phục vụ; Chủ động trong học tập và rèn luyện bản thân; Tôn trọng văn hóa truyền thống, phong tục tập quán, có ý thức giữ gìn và phát huy giá trị văn hóa truyền thống | 3.1.13.2.13.2.23.2.3 | III |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1.Năng lực người học học phần (CLO)**

| **CĐR** | **CLOs**  | **Mô tả năng lực người học** | **Trình độ năng lực** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| **Kiến thức** |  |  |
| 1.3.11.3.3 | LO 1.1 | Phân tích được vị trí, vai trò, chức năng của bộ phận lễ tân khách sạn | 3 |
| 1.3.3 | LO 1.2 | Phân tích được mô hình cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn và hiểu rõ cách thức tổ chức lao động bộ phận lễ tân khách sạn | 3 |
| 1.3.2 | LO 1.3 | Hiểu rõ và vận dụng thực hiện được các quy trình tác nghiệp cơ bản trong bộ phận lễ tân khách sạn | 3 |
| 1.3.2 | LO 1.4 | Hiểu được cách thức sử dụng các máy móc, thiết bị phục vụ trong nghiệp vụ lễ tân khách sạn khách sạn | 3 |
| 1.3.11.3.3 | LO 1.5 | Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân và các bộ phận khác trong khách sạn | 3 |
| 1.3.3 | LO 1.6 | Hiểu được các yêu cầu cần thiết đối với một nhân viên lễ tân khách sạn | 3 |
| 1.3.3 | LO 1.7 | Hiểu được cách thức sắp xếp lịch làm việc và bố trí phân công nhân viên trong bộ phận lễ tân một cách hợp lý | 3 |
| 1.3.4 | LO 1.8 | Hiểu rõ cách thức quản lý các trang thiết bị tiện nghi trong bộ phận lễ tân khách sạn | 3 |
| 1.3.4 | LO 1.9 | Hiểu được cách thức quản lý doanh thu khách sạn thông qua việc tối đa hóa công suất sử dụng buồng | 3 |
| **Kĩ năng** |  |  |
| 2.1.5 | LO 2.1 | Thực hiện nghiệp vụ nhận đặt phòng khách sạn | 3 |
| 2.1.5 | LO 2.2 | Thực hiện nghiệp vụ làm thủ tục nhận buồng khách sạn | 3 |
| 2.1.52.2.2 | LO 2.3 | Thực hiện nghiệp vụ cung cấp các dịch vụ của khách sạn theo yêu cầu của khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn | 3 |
| 2.1.52.2.2 | LO 2.4 | Thực hiện nghiệp vụ nhận trả buồng, thanh toán và tiễn khách  | 3 |
| 2.1.52.2.2 | LO 2.5 | Thực hiện đúng quy trình trong việc giải quyết phàn nàn của khách hàng | 3 |
| 2.1.22.1.62.2.2 | LO 2.6 | Thực hiện phân công, bố trí lịch làm việc cho nhân viên trong bộ phận lễ tân một cách hợp lý | 3 |
| 2.1.22.1.62.2.2 | LO 2.7 | Phân công nhân viên, đào tạo, đánh giá và khuyến khích nhân viên | 3 |
| 2.1.22.1.62.2.2 | LO 2.8 | Thực hiện lập kế hoạch đào tạo nhân viên trong bộ phận lễ tân | 3 |
| 2.2.12.2.2 | LO 2.9 | Duy trì quan hệ tốt với khách hàng và đồng nghiệp | 3 |
| 2.1.22.1.62.2.2 | LO 2.10 | Thực hiện phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn | 3 |
| **Năng lực tự chủ và trách nhiệm nghề nghiệp** |  |
| 3.1.13.2.1 | LO3.1 | Nghiêm túc trong học tập và phát triển nghề nghiệp | 3 |
| 3.1.13.2.13.2.2 | LO3.2 | Chủ động trong học tập và rèn luyện bản thân: có tinh thần làm việc trách nhiệm, trung thực, nghiêm túc, tính kỷ luật cao; có tác phong lịch sự, nhã nhặn, đúng mực; say mê, yêu nghề và có tinh thần phục vụ. | 3 |
| 3.2.13.2.2 | LO3.3 | Có thái độ tốt trong giao tiếp với thầy cô, bạn bè và mọi người xung quanh. | 3 |
| 3.1.13.2.13.2.2 | LO3.4 | Có tinh thần làm việc độc lập và sáng tạo, có tinh thần tự học | 3 |
| 3.2.3 | LO3.5 | Tôn trọng văn hóa truyền thống, phong tục tập quán, có ý thức giữ gìn và phát huy giá trị văn hóa truyền thống  | 3 |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.3. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **NLNH học phần** | **Tiêu chí đánh giá** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần | 1. Đến lớp đầy đủ, đúng giờ2. Tích cực tham gia bài | Tuần 1-13 | LO 3.1, LO 3.2, LO3.3 | Đến lớp đầy đủ, đúng giờ, học tập một cách chủ động, ứng xử phù hợp theo nội quy, quy định của nhà trường đối với người học  | 10% |
| Bài tập nhóm | Bài tập nhóm lần 1 : Chương 1, 2 | Thực hiện tuần 3-5 | LO 1.1LO 1.2LO 1.3LO 1.4LO 1.5LO 1.6LO 1.7LO 1.8LO 1.9LO 3.1LO 3.2LO 3.3LO 3.4LO 3.5 | Bài tập nhóm được đánh giá dựa trên các tiêu chí đáp ứng về : Nội dung, hình thức báo cáo bài tập nhóm theo yêu cầu ; hiệu quả làm việc của nhóm và năng lực của mỗi người học trong nhóm | 15% |
| Bài tập nhóm lần 2 : Chương 3,4 | Thực hiện tuần 8-10 | LO 2.1LO 2.2LO 2.3LO 2.4LO 2.5LO 2.6LO 2.7LO 2.8LO 2.9LO 2.10LO 3.1LO 3.2LO 3.3LO 3.4LO 3.5 | Bài tập nhóm được đánh giá dựa trên các tiêu chí đáp ứng về : Nội dung, hình thức báo cáo bài tập nhóm theo yêu cầu ; hiệu quả làm việc của nhóm và năng lực của mỗi người học trong nhóm |
| Kiểm tra giữa kỳ | Chương 1,2 | Tuần 6  | LO 1.1LO 1.2LO 1.3LO 1.4LO 1.5LO 1.6LO 1.7LO 1.8LO 1.9LO 2.1LO 2.2LO 2.3LO 2.4LO 2.5LO 2.6LO 2.7LO 2.8LO 2.9LO 2.10 | Mức độ đáp ứng so với yêu cầu đầu bài kiểm tra giữa kì về nội dung, hình thức trình bày. | 15% |
| Đánh giá cuối kỳ | Chương 1, 2, 3, 4 | Lịch thi học phần | LO 1.1LO 1.2LO 1.3LO 1.4LO 1.5LO 1.6LO 1.7LO 1.8LO 1.9LO 2.1LO 2.2LO 2.3LO 2.4LO 2.5LO 2.6LO 2.7LO 2.8LO 2.9LO 2.10LO 3.1LO 3.2LO 3.3LO 3.4LO 3.5 | Mức độ đáp ứng với nội dung bài thi kết thúc học phần | 60% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**8.1. Nội dung giảng dạy**

**CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN**

*Giới thiệu Chương*

Chương này giúp sinh viên hiểu được vị trí, vai trò, chức năng, cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn; việc phân công lao động trong bộ phận lễ tân, các tiêu chuẩn đối với nhân viên lễ tân, quy trình phục vụ tổng thể cũng như mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn.

1.1 Những vấn đề chung về bộ phận lễ tân khách sạn

1.1.1 Vai trò và chức năng của bộ phận lễ tân

* + 1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân
		2. Phân công lao động của bộ phận lễ tân khách sạn
		3. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân và các bộ phận khác trong khách sạn
	1. Yêu cầu, tiêu chuẩn đối với nhân viên lễ tân khách sạn

1.2.1 Về trình độ

1.2.2 Về kinh nghiệm làm việc

1.2.3 Về phẩm chất cá nhân

1.2.4 Các yêu cầu khác

1.3 Quy trình phục vụ tổng thể bộ phận lễ tân khách sạn

1.3.1 Chuẩn bị đón khách

1.3.2 Đón tiếp và bàn giao phòng

1.3.3 Phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn

1.3.4 Nhận bàn giao phòng và tiễn khách

**Tài liệu tham khảo của chương**

**Giáo trình**

1. Nguyễn Văn Đính & Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn*, Nhà xuất bản Trường Đại học Kinh tế Quốc

**Tài liệu khác**

1. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2012), Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân

2. Tổng cục Du lịch, (2013), Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam, Nghiệp vụ Lễ tân

3. Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân (2007), chương 4-9, Giáo trình quản trị nhân lực, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân

4. Bài giảng Quản trị nghiệp vụ lễ tân khách sạn, Khoa Du lịch và Khách sạn, Đại học Kinh tế Quốc dân

**CHƯƠNG 2: QUẢN TRỊ NGHIỆP VỤ**

**NHẬN ĐẶT BUỒNG KHÁCH SẠN**

*Giới thiệu Chương*

Chương này giúp cho sinh viên hiểu được kiến thức và kỹ thuật của quy trình nhận đặt buồng khách sạn đối với các hình thức đặt buồng khác nhau; ngoài ra chương này còn giúp sinh viên có kiến thức và kỹ năng để xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình nhận đặt buồng khách sạn.

2.1 Giới thiệu chung về nhận đặt buồng khách sạn

2.1.1 Khái niệm và sự cần thiết

2.1.2 Các nguồn đăng ký đặt buồng khách sạn

2.1.3 Các phương thức thực hiện đăng ký đặt buồng khách sạn

2.1.4 Các dạng đăng ký đặt buồng khách sạn

2.2 Các loại đảm bảo thanh toán

2.2.1 Đảm bảo thanh toán bằng tiền mặt

2.2.2 Đảm bảo thanh toán bằng thẻ tín dụng

2.2.3 Đảm bảo thanh toán bằng uy tín của tổ chức

2.3 Quy trình nhận đặt buồng khách sạn

2.3.1 Quy trình nhận đặt buồng không có đảm bảo

2.3.2 Quy trình nhận đặt buồng có đảm bảo

2.3.3 Quy trình nhận đặt buồng cho khách đi theo đoàn

2.3.4 Quy trình nhận đặt buồng đối với khách VIP

2.4 Nghiệp vụ xử lý nhận đặt buồng

2.4.1 Xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng

2.4.2 Xử lý yêu cầu hủy đặt buồng

2.4.3 Một số lưu ý khi nhận đặt buồng

2.5 Quản trị nghiệp vụ đặt buồng vượt trội

2.5.1 Khái niệm

2.5.2 Nguyên nhân

2.5.3 Tác dụng và tác hại

2.5.4 Quản lý nghiệp vụ đặt buồng vượt trội

**Tài liệu tham khảo của chương**

**Giáo trình**

1. Nguyễn Văn Đính & Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn*, Nhà xuất bản Trường Đại học Kinh tế Quốc

**Tài liệu khác**

1. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2012), Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân

2. Tổng cục Du lịch, (2013), Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam, Nghiệp vụ Lễ tân

3. Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân (2007), chương 4-9, Giáo trình quản trị nhân lực, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân

4. Bài giảng Quản trị nghiệp vụ lễ tân khách sạn, Khoa Du lịch và Khách sạn, Đại học Kinh tế Quốc dân

**CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ TÁC NGHIỆP LỄ TÂN KHÁCH SẠN**

*Giới thiệu Chương*

Chương này giúp cho sinh viên hiểu được kiến thức và các quy trình tác nghiệp trong bộ phận lễ tân khách sạn từ bước làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách; các quy trình phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn; làm thủ tục trả buồng; xử lý phàn nàn của khách và các nội dung cần tiến hành kết thúc ca làm việc.

1. Nghiệp vụ làm thủ tục nhập khách sạn

3.1.1 Quy trình làm thủ tục nhận buồng khách sạn

3.1.2 Làm thủ tục nhận buồng khách sạn đối với khách VIP

3.1.3 Làm thủ tục nhận buồng khách sạn đối với khách đoàn

3.1.4 Làm thủ tục nhận buồng khách sạn đối với khách vãng lai

1. Nghiệp vụ phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn

3.2.1 Nghiệp vụ xử lý thay đổi buồng

3.2.2 Nghiệp vụ đánh thức khách buổi sáng

3.2.3 Nghiệp vụ xử lý khách gia hạn lưu trú

3.2.4 Nghiệp vụ tiếp nhận các yêu cầu về các dịch vụ trong khách sạn

1. Nghiệp vụ làm thủ tục trả buồng, thanh toán

3.3.1 Chuẩn bị cho việc trả buồng của khách

3.3.2 Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ

3.3.3 Làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn

3.3.4 Các phương thức thanh toán

3.3.5 Giải quyết các khoản chi phí có tranh chấp

3.3.6 Giải quyết các chi phí phát sinh

3.3.7 Thanh toán, tiễn khách

1. Nghiệp vụ xử lý phàn nàn của khách

3.4.1 Các nguyên tắc

3.4.2 Quy trình

1. Quản trị kế toán lễ tân khách sạn
2. Chức năng cơ bản của kế toán lễ tân khách sạn
3. Yêu cầu của quản trị kế toán lễ tân khách sạn
4. Nguyên tắc của nghiệp vụ kế toán lễ tân
5. Tài khoản trong nghiệp vụ kế toán lễ tân khách sạn
6. Các hoạt động kế toán của lễ tân khách sạn
7. Kiểm toán đêm

**Tài liệu tham khảo của chương**

**Giáo trình**

1. Nguyễn Văn Đính & Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn*, Nhà xuất bản Trường Đại học Kinh tế Quốc

**Tài liệu khác**

1. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2012), Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân

2. Tổng cục Du lịch, (2013), Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam, Nghiệp vụ Lễ tân

3. Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân (2007), chương 4-9, Giáo trình quản trị nhân lực, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân

4. Bài giảng Quản trị nghiệp vụ lễ tân khách sạn, Khoa Du lịch và Khách sạn, Đại học Kinh tế Quốc dân

**CHƯƠNG 4: QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC BỘ PHẬN**

**LỄ TÂN KHÁCH SẠN**

*Giới thiệu Chương*

Chương này giúp sinh viên hiểu được các nội dung trong việc tổ chức lao động bộ phận lễ tân khách sạn: các công cụ sử dụng trong việc quản lý nhân viên; cách thức xây dựng và tổ chức nhân viên trong bộ phận lễ tân; việc tuyển dụng, đào tạo và huấn luyện nhân viên; sắp xếp lịch làm việc cho nhân viên; cách thức tạo động lực cho nhân viên cũng như việc đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn.

1. Xác định nhu cầu về nhân lực cho bộ phận lễ tân khách sạn
2. Đánh giá đội ngũ nhân lực bộ phận lễ tân
3. Xác định nhu cầu nhân lực cho bộ phận lễ tân
4. Tuyển mộ, lựa chọn nhân viên lễ tân khách sạn
5. Tuyển mộ nhân viên lễ tân
6. Lựa chọn nhân viên lễ tân
7. Đào tạo, huấn luyện nhân viên
8. Đào tạo định hướng
9. Các chương trình đào tạo cho lễ tân khách sạn
10. Quy trình đào tạo, huấn luyện nhân viên lễ tân khách sạn
11. Các phương thức đào tạo
12. Các hoạt động quản trị nhân lực khác
13. Sắp xếp lịch làm việc cho nhân viên bộ phận lễ tân
14. Tạo động lực làm việc cho nhân viên bộ phận lễ tân
15. Đánh giá kết quả làm việc của nhân viên

**Tài liệu tham khảo của chương**

**Giáo trình**

1. Nguyễn Văn Đính & Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn*, Nhà xuất bản Trường Đại học Kinh tế Quốc

**Tài liệu khác**

1. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2012), Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân

2. Tổng cục Du lịch, (2013), Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam, Nghiệp vụ Lễ tân

3. Nguyễn Văn Điềm & Nguyễn Ngọc Quân (2007), chương 4-9, Giáo trình quản trị nhân lực, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân

4. Bài giảng Quản trị nghiệp vụ lễ tân khách sạn, Khoa Du lịch và Khách sạn, Đại học Kinh tế Quốc dân

**8.2. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung** | **NLNH học phần** | **Hoạt động dạy và học** | **Bài đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** |
| 1 -3 | Chương 1 | LO 1.1LO 1.2LO 1.3LO 1.4LO 1.5LO 1.6LO 1.7LO 1.8LO 1.9 | * Thuyết giảng
* Thảo luận nhóm
* Tự học tại nhà
 | Chuyên cầnMức độ tham gia vào thảo luận nhóm và bài giảng trên lớpSự chủ động tự học ở nhà |
| 4 | Bài tập nhóm lần 1 | LO 1.1LO 1.2LO 1.3LO 1.4LO 1.5LO 1.6LO 1.7LO 1.8LO 1.9LO 2.1LO 2.2LO 2.3LO 3.1LO 3.2LO 3.3LO 3.4 | Báo cáo bài tập nhóm lần 1 |  |
| 5-6 | Chương 2 | LO 2.1LO 2.2LO 2.3LO 2.4LO 2.5LO 2.6LO 2.7LO 2.8LO 2.9LO 2.10 | * Thuyết giảng
* Thảo luận nhóm
* Tự học tại nhà
 | Chuyên cầnMức độ tham gia vào thảo luận nhóm và bài giảng trên lớpSự chủ động tự học ở nhà |
| 7 | Kiểm tra giữa kỳ | LO 1.1LO 1.2LO 1.3LO 1.4LO 1.5LO 1.6LO 1.7LO 1.8LO 1.9LO 2.1LO 2.2LO 2.3LO 2.4LO 2.5LO 2.6LO 2.7LO 2.8LO 2.9LO 2.10 | Kiểm tra theo hình thức viết tự luận | Nội dung bài kiểm tra |
| 8-9 | Chương 3 | LO 2.1LO 2.2LO 2.3LO 2.4LO 2.5LO 2.6LO 2.7LO 2.8LO 2.9LO 2.10LO 3.1LO 3.2LO 3.3LO 3.4LO 3.5 | * Thuyết giảng
* Thảo luận nhóm
* Tự học tại nhà
 | Chuyên cầnMức độ tham gia vào thảo luận nhóm và bài giảng trên lớpSự chủ động tự học ở nhà |
| 10 | Bài tâp nhóm lần 2 | LO 1.1LO 1.2LO 1.3LO 1.4LO 1.5LO 1.6LO 1.7LO 1.8LO 1.9LO 2.1LO 2.2LO 2.3LO 2.4LO 2.5LO 2.6LO 2.7LO 2.8LO 2.9LO 2.10LO 3.1LO 3.2LO 3.3LO 3.4LO 3.5 | Báo cáo bài tập nhóm lần 2 | Nội dung báo cáo và thuyết trình |
| 11-12 | Chương 4 | LO 2.1LO 2.2LO 2.3LO 2.4LO 2.5LO 2.6LO 2.7LO 2.8LO 2.9LO 2.10LO 3.1LO 3.2LO 3.3LO 3.4LO 3.5 | * Thuyết giảng
* Thảo luận nhóm
* Tự học tại nhà
 | Chuyên cầnMức độ tham gia vào thảo luận nhóm và bài giảng trên lớpSự chủ động tự học ở nhà |
| 13 | Kiểm tra kết thúc học phần | LO 1.1LO 1.2LO 1.3LO 1.4LO 1.5LO 1.6LO 1.7LO 1.8LO 1.9LO 2.1LO 2.2LO 2.3LO 2.4LO 2.5LO 2.6LO 2.7LO 2.8LO 2.9LO 2.10LO 3.1LO 3.2LO 3.3LO 3.4LO 3.5 | Theo lịch thi của Nhà trường | Giảng viên đánh giá báo cáo theo thang điểm 10 |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1. Quy định về tham dự lớp học**

- Sinh viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý.

- Sinh viên vắng quá 3 buổi học dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.

**9.2. Quy định về hành vi lớp học**

- Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.

- Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.

- Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.

- Không sử dụng máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại trong lớp, trừ các trường hợp có hướng dẫn của giảng viên.

- Bài tập nhóm thuyết trình: nhóm sinh viên thực thiện bài tập thuyết trình theo hướng dẫn và phân công của giảng viên, đánh giá theo thành tích của cả nhóm và của cá nhân thông qua đánh giá chéo giữa các nhóm, đánh giá của giảng viên và đánh giá chéo của các thành viên trong nhóm.

- Điểm đánh giá của giảng viên: căn cứ vào thời gian lên lớp (qua việc điểm danh hoặc nộp bài tập), thái độ học tập, hoạt động thảo luận tại lớp và việc đóng góp trong bài giảng.

- Việc tham khảo tài liệu phải được trích dẫn theo đúng quy định tại Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Phần tham khảo nguyên vẹn 100% tài liệu gốc (chép lại) phải để trong ngoặc kép và ghi chú rõ ràng nguồn tham khảo. Tất cả bài tập, báo cáo, bài viết, bài thi (nếu được sử dụng tài liệu) không được chép lại quá 20% tổng dung lượng bài viết, bài tập, báo cáo, bài thi.

- Việc sao chép không ghi rõ tài liệu hoặc sao chép quá 20% tổng dung lượng bài viết sẽ được xác định là gian lận.

- Sinh viên gian lận sẽ bị xử lý như sau: không được thi và phải học lại.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Xác nhận của Trường** | **Trưởng Bộ môn****TS.Trần Huy Đức** | **Giảng viên** |