

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC - TÀI CHÍNH QUẢN TRỊ KINH DOANH



ĐỀ CƯƠNG GIẢNG DẠY HỌC PHẦN
(Dành cho bậc Đại học)

HỌC PHẦN: QUẢN TRỊ KINH DOANH KHÁCH SẠN

Số tín chỉ: 3

Bộ môn: Quản trị kinh doanh

Khoa: Quản trị kinh doanh

Hưng Yên, tháng.... năm

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-ĐHTCQTKD ngày/2016 của Hiệu trưởng trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh)

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: Quản trị kinh doanh khách sạn
- Mã học phần:
- Số tín chỉ: 03
- Điều kiện tiên quyết: Quản trị học

2. Đối tượng áp dụng

- Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh du lịch
- Trình độ: Đại học
- Hệ đào tạo: Chính quy

3. Nội dung tóm tắt của học phần

Học phần quản trị kinh doanh khách sạn cung cấp cho sinh viên những kiến thức chuyên ngành về quản trị và kinh doanh khách sạn. Nội dung chính trước tiên giới thiệu tổng quan về kinh doanh khách sạn; cơ sở vật chất và quy trình đầu tư xây dựng khách sạn. Thêm vào đó, sinh viên được cung cấp kiến thức về tổ chức bộ máy và quản trị nguồn nhân lực của khách sạn; tổ chức kinh doanh lưu trú (tiền sảnh; buồng phòng; ẩm thực...) và ăn uống của khách sạn. Đồng thời sinh viên được hệ thống lại những kiến thức về marketing và áp dụng trong lĩnh vực đặc thù là kinh doanh khách sạn. Ngoài ra sinh viên còn được trang bị những kiến thức cần thiết về quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn.

4. Mục tiêu của học phần:

- *Kiến thức:* Trang bị những kiến thức chuyên sâu về quản trị kinh doanh khách sạn bao gồm:
 - + Khái niệm về khách sạn và kinh doanh khách sạn; các đặc trưng cơ bản của kinh doanh khách sạn cũng như sự phát triển của kinh doanh khách sạn trên thế giới.
 - + Hiểu biết được cơ sở vật chất, các trang thiết bị trong khách sạn. Qua đó nắm được các tiêu chí phân hạng khách sạn, nhận diện các loại hình khách sạn, biết về các khu vực chức năng quan trọng trong khách sạn, nắm chắc quy trình xây dựng một khách sạn mới. Đồng thời biết đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất của khách sạn.

- + Nắm chắc và vận dụng kiến thức cơ bản về quản trị nguồn nhân lực khách sạn vào thực tế quản trị nguồn nhân lực của một khách sạn.
- + Nhận thức sâu sắc về tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú và ăn uống đối với khách sạn. Hiểu được cách tổ chức bộ máy cũng như chức năng, nhiệm vụ của các chức danh quan trọng trong bộ phận lưu trú và ăn uống của khách sạn.
- + Nắm được những chức năng cơ bản của hoạt động marketing của doanh nghiệp kinh doanh khách sạn.
- + Nhận thức được các phương pháp quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn.
- + Nắm chắc các kiến thức cơ bản về phân tích, thực hiện và kiểm tra giám sát trong quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh của khách sạn.

- Kỹ năng:

- + Người học thực hiện được các kỹ năng nghiệp vụ khách sạn theo tiêu chuẩn của Tổng cục Du lịch Việt Nam và châu Âu; xây dựng, điều hành và kiểm soát kế hoạch tác nghiệp tại các bộ phận lễ tân, buồng, bàn... trong khách sạn.
- + Hình thành và phát triển khả năng vận dụng các kiến thức chuyên môn, các phương pháp quản lý vào hoạt động kinh doanh khách sạn thực tế.
- + Hình thành các kỹ năng tác nghiệp, tổ chức trong quá trình quản trị kinh doanh khách sạn.
- + Có khả năng nhìn nhận tổng thể về sự phối hợp hoạt động của các bộ phận chức năng trong khách sạn.
- + Phát triển kỹ năng nghiên cứu thị trường, kiểm soát các hoạt động, xây dựng chiến lược marketing cho doanh nghiệp khách sạn.
- + Có khả năng vận dụng tốt các phương pháp quản lý chất lượng cũng như các biện pháp hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn.
- + Hình thành kỹ năng phân tích, kiểm soát kết quả và tình hình kinh doanh của doanh nghiệp khách sạn.

- Thái độ:

- + Chủ động, tích cực trong học tập, nghiên cứu.
- + Có đạo đức nghề nghiệp trong các hoạt động, nghiệp vụ liên quan đến quản trị kinh doanh khách sạn.
- + Có ý thức tổ chức kỷ luật tốt.

5. Mục tiêu của học phần

<i>Về kiến thức</i>	
1	Có kiến thức tổng quát về khách sạn và kinh doanh khách sạn
2	Hiểu rõ bản chất của các đặc trưng cơ bản của kinh doanh khách sạn cũng như sự phát triển của kinh doanh khách sạn
3	Phân tích được các tiêu chí phân hạng khách sạn, nhận diện các loại hình khách sạn, biết về các khu vực chức năng quan trọng trong khách sạn, nắm chắc quy trình xây dựng một khách sạn mới. Đồng thời biết đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất của khách sạn.
4	Vận dụng kiến thức cơ bản về quản trị nguồn nhân lực khách sạn vào thực tế quản trị nguồn nhân lực của một khách sạn.
5	Phân tích được tầm quan trọng của kinh doanh lưu trú và ăn uống đối với khách sạn. Hiểu được cách tổ chức bộ máy cũng như chức năng, nhiệm vụ của các chức danh quan trọng trong bộ phận lưu trú và ăn uống của khách sạn.
6	Nắm được những chức năng cơ bản của hoạt động marketing của doanh nghiệp kinh doanh khách sạn.
7	Hiểu rõ chất lượng dịch vụ của khách sạn.
8	Biết kết hợp nghiên cứu thị trường, kiểm soát các hoạt động, xây dựng chiến lược marketing cho doanh nghiệp khách sạn.
<i>Về kỹ năng</i>	
9	Thực hiện được các kỹ năng nghiệp vụ khách sạn theo tiêu chuẩn của Tổng cục Du lịch Việt Nam và châu Âu; xây dựng, điều hành và kiểm soát kế hoạch tác nghiệp tại các bộ phận lễ tân, buồng, bàn... trong khách sạn.
10	Tổ chức quá trình quản trị kinh doanh khách sạn.
11	Phối hợp hoạt động của các bộ phận chức năng trong khách sạn.
12	Nghiên cứu thị trường, kiểm soát các hoạt động, xây dựng chiến lược marketing cho doanh nghiệp khách sạn.
13	Làm việc nhóm, thuyết trình, phản biện giữa các nhóm trong quá trình thực hành các tình huống thực tế.
<i>Năng lực tự chủ và trách nhiệm (thái độ)</i>	
14	Chủ động, tích cực, sáng tạo trong học tập và nghiên cứu
15	Tham gia vào lớp học, đặt câu hỏi phản biện, tranh luận trong khi làm việc

	nhóm
16	Không vi phạm quy tắc lớp học và quy chế của nhà trường

6. Phương pháp và phương tiện giảng dạy

- Phương pháp giảng dạy

+ Phát vấn – đối thoại;

+ Thuyết trình, diễn giải, phân tích;

+ Thảo luận, nghiên cứu.

- Phương tiện giảng dạy:

+ Kịch bản môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo

+ Bài giảng lý thuyết, giáo án điện tử- PowerPoint

+ Máy tính, máy chiếu, phấn, bảng

7. Thang điểm đánh giá: thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

8. Phương pháp đánh giá:

(Theo Quy chế đào tạo hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ ban hành kèm theo Quyết định số 212/QĐ-ĐHTCQTKD ngày 14/5/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính-Quản trị kinh doanh).

Loại hình		Nội dung đánh giá	Mô tả cách thực hiện	Trọng số
Điểm chuyên cần		Nhận thức, thái độ tham gia lớp học	- Sinh viên đi học đầy đủ: Từ 9 đến 10 điểm - Sinh viên vắng từ 20% trở xuống: Từ 5 đến 8 điểm - Sinh viên vắng trên 20%: không được thi, không chấm điểm Giảng viên kết hợp với thái độ học tập của sinh viên để cho theo khung ở trên	10%

Đánh giá quá trình	(1)	Kiểm tra thường xuyên	- Thái độ chủ động, tích cực trong học tập. - Bài tập cá nhân - Bài tập nhóm	20%
	(2)	Kiểm tra giữa kỳ	- Bài kiểm tra - Bài thuyết trình	
Điểm thi cuối kỳ		Lý thuyết	Theo hình thức tự luận Giảng viên ra đề theo mẫu nhà trường quy định	70%
				100%

9. Tài liệu học tập và tham khảo:

- Tài liệu học tập do các giảng viên môn Quản trị kinh doanh tự biên soạn
- Tài liệu tham khảo
- PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh (2013), Quản trị kinh doanh khách sạn. NXB đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội

10. Thông tin giảng viên giảng dạy:

Giảng viên 1:

- Họ tên: Nguyễn Thị Thủy
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sỹ
- Số điện thoại: 0972503484 Email: nguyenthuykhoaqt@gmail.com

11. Nội dung và phân bổ thời gian

Nội dung	Phân bổ thời gian				Tổng cộng
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	Tự học, tự nghiên cứu	
Chương 1: Tổng quan về kinh doanh khách sạn	3			6	9
Chương 2: Quản trị cơ sở vật chất kỹ	3			8	12

thuật trong kinh doanh khách sạn					
Kiểm tra thường xuyên		1			
Chương 3: Đầu tư xây dựng và phát triển khách sạn	4		1	10	15
Chương 4: Lãnh đạo và cơ cấu tổ chức trong khách sạn	3			8	12
Kiểm tra giữa kỳ		1			
Chương 5: Quản trị nguồn nhân lực trong kinh doanh khách sạn	4			8	12
Chương 6: Tổ chức kinh doanh lưu trú trong khách sạn	3	1	1	10	15
Chương 7: Tổ chức kinh doanh ăn uống trong kinh doanh khách sạn	4			8	12
Chương 8: Quản trị marketing trong khách sạn	5			10	15
Chương 9: Quản lý chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn	4		1	12	18
Kiểm tra thường xuyên		1			
Chương 10: Kiểm soát hoạt động và kiểm tra kết quả kinh doanh của khách sạn	4	1		10	15
Tổng cộng	37	5	3	90	135

13. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể:

Bài 1 (tiết 1-3)

Chương 1: Tổng quan về kinh doanh khách sạn

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	3	1.1. Khái niệm kinh doanh khách sạn 1.2. Khái niệm kinh doanh lưu trú 1.3. Khái niệm Kinh doanh ăn uống	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 1 Tài liệu tham khảo:	Trên lớp

		1.4. Khách hàng trong kinh doanh khách sạn 1.5. Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn 1.6. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn 1.7. Phát triển bền vững kinh doanh khách sạn tại vùng du lịch 1.8. Ý nghĩa của sự phát triển hoạt động kinh doanh 1.9. Khái quát về lịch sử và xu hướng phát triển của kinh doanh khách sạn	Chương 3	
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học - Nghiên cứu trước khi lên lớp + Phân tích công việc + Chuẩn bị bài thảo luận: “Xu hướng phát triển khách sạn tại Việt Nam”	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 1	Sinh viên bố trí thời gian và địa điểm

Bài 2 (tiết 4-6)

Chương 2: Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh khách sạn

Lý thuyết	3	2.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh 2.2. Khách sạn 2.3. Bố trí các khu vực và hệ thống trang thiết bị tiện nghi bên trong khách sạn 2.4. Giới thiệu một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch khác ngoài khách sạn 2.5. Quản trị các trang thiết bị và sử dụng năng lượng trong kinh doanh khách sạn	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 2 Tài liệu tham khảo: Chương 6	Trên lớp
-----------	---	---	---	----------

Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 2 - Nghiên cứu trước khi lên lớp + Phân tích công việc	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 2	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm
---------------	---	--	-------------------------------------	---

Bài 3: (Tiết 7-9)

Chương 3: Đầu tư xây dựng và phát triển khách sạn

Kiểm tra thường xuyên (bài số 1)	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		Trên lớp
Lý thuyết	2	3.1. Đầu tư trong kinh doanh khách sạn 3.1.1 Khái niệm và đặc điểm 3.1.2 Các phương thức đầu tư trong kinh doanh khách sạn 3.2. Dự án đầu tư xây dựng khách sạn 3.2.1 Khái niệm 3.2.1 Chu kỳ của dự án đầu tư xây dựng khách sạn	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo: Chương 7	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 3 - Nghiên cứu trước khi lên lớp	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 4: (Tiết 10-12)**Chương 3: Đầu tư xây dựng và phát triển khách sạn (tiếp)**

Lý thuyết	2	3.2.2 Các giai đoạn quản trị dự án đầu tư xây dựng khách sạn 3.3. Nội dung nghiên cứu khả thi của dự án đầu tư xây dựng khách sạn	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo: Chương 7	Trên lớp
Bài tập, thảo luận	1	Hãy phân tích chu kỳ của dự án đầu tư xây dựng khách sạn theo tình huống giảng viên cung cấp		
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 3 - Nghiên cứu trước khi lên lớp	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 5: (Tiết 13-15)**Chương 4: Lãnh đạo và cơ cấu tổ chức trong khách sạn**

Lý thuyết	3	4.1. Lãnh đạo và quản lý 4.2. Giám đốc khách sạn – Người lãnh đạo khách sạn 4.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4 Tài liệu tham khảo: Chương 4	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 4 - Nghiên cứu bài sau trước khi lên lớp	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 6: (Tiết 16-18)**Chương 5: Quản trị nguồn nhân lực trong kinh doanh khách sạn**

Kiểm tra giữa kì	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		Trên lớp
Lý thuyết	2	5.1. Khái niệm quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn 5.2. Bộ phận quản trị nguồn nhân lực của khách sạn	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo: Chương 5	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 5 - Nghiên cứu bài sau trước khi lên lớp	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 7: (Tiết 19-21)**Chương 5: Quản trị nguồn nhân lực trong kinh doanh khách sạn (tiếp)**

Lý thuyết	3	5.2. Bộ phận quản trị nguồn nhân lực của khách sạn 5.3. Nội dung quản trị nguồn nhân lực của khách sạn	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5 Tài liệu tham khảo số 1: Chương 5	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 5 - Nghiên cứu bài sau trước khi lên lớp	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5	Sinh viên tự bố trí

				thời gian và địa điểm
--	--	--	--	--------------------------------

Bài 8: (Tiết 22-24)

Chương 6: Tổ chức hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn

Bài tập, thảo luận	2	Thảo luận nhóm nhỏ từ 3-5 thành viên về phân tích quản trị nguồn nhân lực của một khách sạn mà giảng viên đưa ra		Trên lớp
Lý thuyết	1	6.1 Tầm quan trọng của kinh doanh dịch vụ lưu trú	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6 Tài liệu tham khảo: Chương 8	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 6 - Nghiên cứu bài sau trước khi lên lớp	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 9: (Tiết 25-27)

Chương 6: Tổ chức hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn (tiếp)

Lý thuyết	3	6.2 Tổ chức của bộ phận kinh doanh lưu trú trong khách sạn 6.3 Tổ chức của kinh doanh lưu trú trong khách sạn	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6 Tài liệu tham khảo: Chương 8	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 6 - Nghiên cứu bài sau trước khi lên lớp	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6	Sinh viên tự bố trí thời

				gian và địa điểm
--	--	--	--	---------------------

Bài 10: (Tiết 28-30)

Chương 7: Tổ chức kinh doanh ăn uống trong kinh doanh khách sạn

Lý thuyết	3	7.1. Kinh doanh ăn uống của nhà hàng trong các cơ sở lưu trú du lịch 7.2. Quy trình tổ chức kinh doanh ăn uống trong nhà hàng	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 7 Tài liệu tham khảo: Chương 9	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 7	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 7	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 11: (Tiết 31-33)

Chương 8: Quản trị marketing trong khách sạn

Bài tập, thảo luận	1	Quy trình tổ chức kinh doanh ăn uống trong nhà hàng mà sinh viên biết		
Lý thuyết	2	8.1. Bản chất của hoạt động marketing khách sạn	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 8 Tài liệu tham khảo: Chương 10	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 8	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 7	Sinh viên tự bố trí

				thời gian và địa điểm
--	--	--	--	-----------------------------

Bài 12: (Tiết 34-36)

Chương 8: Quản trị marketing trong khách sạn (tiếp)

Lý thuyết	2	8.2. Cơ cấu tổ chức bộ phận marketing của khách sạn 8.3. Nội dung quản trị marketing khách sạn	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 8 Tài liệu tham khảo: Chương 10	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 8	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 8	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 12: (Tiết 37-39)

Chương 9: Quản lý chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn

Lý thuyết	1	9.1. Khái niệm 9.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách sạn	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 9 Tài liệu tham khảo: Chương 11	Trên lớp
Bài tập, thảo luận	1	Đánh giá chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn của khách sạn mà sinh viên biết		
Kiểm tra	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		

Bài 12: (Tiết 40-42)

Chương 9: Quản lý chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn (tiếp)

Lý thuyết	3	9.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 9	Trên lớp
-----------	---	--	-------------------------------------	----------

		sạn ở Việt Nam 9.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn 9.5. Quản lý chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn	Tài liệu tham khảo: Chương 11	
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 9	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 9	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 13: (Tiết 42-45)

Chương 10: Kiểm soát hoạt động và kiểm tra kết quả kinh doanh của khách sạn

Lý thuyết	3	10.1. Kiểm soát hoạt động trong khách sạn 10.2. Kiểm tra kết quả nguồn thu và chi của khách sạn 10.3. Quản trị tối ưu doanh thu của khách sạn 10.4. Phân tích kết quả kinh doanh của khách sạn 10.5. Phân tích tài chính của khách sạn 10.6. Quản trị hoạt động an ninh an toàn trong kinh doanh khách sạn	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 10 Tài liệu tham khảo: Chương 13, 14	Trên lớp
Tự nghiên cứu	6	- Đọc tài liệu về nội dung bài học chương 10 và những kiến thức đã học	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 10	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

TRƯỜNG KHOA

TRƯỜNG BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

Nguyễn Thị Thủy