



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:** HCP33031

**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: Tiến sĩ
- Thuộc khoa: Văn hóa du lịch
- Địa chỉ liên hệ: Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: Email: [tunglt@hpu.edu.vn](mailto:tunglt@hpu.edu.vn)
- Các hướng nghiên cứu chính:

## THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

### 1. Thông tin chung:

- Số tín chỉ: 3 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: 41 tiết
  - + Làm bài tập trên lớp: 3 tiết
  - + Thảo luận: 1 tiết
  - + Tự học: 20
  - + Kiểm tra: 3 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, London – *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 g (tiết)
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, điền dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
<b>Chương 1: Nghiệp vụ lễ tân</b>	6	1	1		6		14
1.1. Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân							
1.2. Nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn							
Bài tập							

Nội dung (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiểu mục)	Hình thức dạy – học						Tổng g (tiết)
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, điền dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
Thảo luận: <i>tìm hiểu tiêu chuẩn cấp hạng sao cho khách sạn hiện nay</i>							
Thảo luận: <i>Những tình huống thường gặp khi làm lễ tân</i>							
Bài tập							
Kiểm tra							
<b>Chương 2: Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng</b>	14	1			7	1	23
2.1 Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng trong ksạn							
2.2. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng							
Thảo luận: <i>Cách thức chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng</i>							
Bài tập							
Kiểm tra							
<b>Chương 3. Nghiệp vụ buồng</b>	8				3	1	12
3.1. Giới thiệu chung về bộ phận buồng trong khách sạn							
3.2. Nghiệp vụ buồng cơ bản							
Thảo luận: <i>Các nghiệp vụ buồng cơ bản</i>							
Kiểm tra							
<b>Chương 4. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar</b>	13	1			4	1	
4.1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ quầy bar							
4.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar							
Bài tập Thảo luận: <i>Về đồ uống không cồn</i>							
Thảo luận: <i>Về đồ uống có cồn</i>							
Ôn tập và thảo luận: <i>Về cách pha chế đồ uống</i>							
<b>Tổng (tiết)</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>20</b>	<b>3</b>	<b>68</b>

## 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	<b>PHẦN MỞ ĐẦU.</b> <b>Khái quát chung về khách sạn</b>	Diễn giảng và phát vấn.	<i>Tìm hiểu tiêu chuẩn cấp hạng sao cho khách sạn hiện nay</i>	9t
	<b>Chương 1: Nghiệp vụ lễ tân</b>	Thảo luận.		
	1.1. Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân	SV nghỉ tự học ở nhà và làm bài tập thu hoạch theo yêu cầu của GV.		
	1.2. Nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn			
	Bài tập			
	Thảo luận: <i>tìm hiểu tiêu chuẩn cấp hạng sao cho khách sạn hiện nay</i>			
2	Thảo luận:	Diễn giảng và phát vấn. Thảo luận.		9t
	Bài tập			
	Kiểm tra			
	<b>Chương 2: Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng</b>			
	2.1 Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng trong ksạn			
	2.2. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng			
3	2.2. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng	Diễn giảng và phát vấn. Thảo luận. Sinh viên tự nghiên cứu	<i>Những tình huống thường gặp khi làm lễ tân</i>	9t
4	2.2. Nghiệp vụ phục vụ nhà hàng	Diễn giảng và phát vấn. SV nghỉ tự học ở nhà và làm	<i>Cách thức chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng</i>	9t
	Bài tập			
	Thảo luận: <i>Cách thức chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng</i>			
	Bài tập			
5	Kiểm tra			9t
	<b>Chương 3. Nghiệp vụ buồng</b>			
	3.1. Giới thiệu chung về bộ phận buồng trong khách sạn			
	3.2. Nghiệp vụ buồng cơ bản			
6	3.2. Nghiệp vụ buồng cơ bản	Diễn giảng và phát vấn.	<i>Các nghiệp vụ buồng cơ bản</i>	9t
	Thảo luận: <i>Các nghiệp vụ buồng cơ bản</i>			
	Kiểm tra lần 2			

	<b>Chương 4. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar</b>	Thảo luận.		
	4.1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ quầy bar	SV nghỉ tự học ở nhà theo tài liệu		
	4.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar	được phát		
7	4.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar	Diễn giảng và phát vấn. Thảo luận. SV nghỉ tự học ở nhà theo tài liệu được phát	Tìm hiểu về các loại rượu vang	9t
8	4.2. Nghiệp vụ phục vụ quầy bar	SV nghỉ tự học ở nhà theo tài liệu được phát	Tìm hiểu các công thức pha chế đồ uống	6t
	Bài tập Thảo luận: <i>Về đồ uống không cồn</i>			
	Thảo luận: <i>Về đồ uống có cồn</i>			
	Ôn tập và thảo luận: <i>Về cách pha chế đồ uống</i>			

### 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 tháng năm 2014

**Phó trưởng khoa**

**Người viết đề cương chi tiết**

**ThS. Đào Thị Thanh Mai**

**TS. Lê Thanh Tùng**