TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**KHOA DU LỊCH Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

1. **Tên học phần/môn học: QUẢN TRỊ LỄ TÂN**
2. **Tổng tín chỉ TC/ĐVHT:** 4 (2,2)
3. **Bộ môn phụ trách giảng dạy**: KHOA DU LỊCH

**4. Mục tiêu của học phần**

Môn học giúp sinh viên có những **kiến thức** cơ bản về:

* Hiểu được tổ chức hoạt động và tầm quan trọng của bộ phận lễ tân. Tiếp thu và nắm bắt được các quy trình trong bộ phận lễ tân.
* Nhận thức và tiếp thu những kiến thức, kỹ năng cần thiết kỹ năng bán sản phẩm dịch vụ bên trong khách sạn, nắm bắt các đối tượng tâm lý khách nước ngoài và trong nước
* Thực hành công tác nhận và đăng ký buồng phòng cho khách sử dụng tiếng Anh
* Các thuật ngữ chuyên ngành lễ tân.
* Vận dụng kiến thức được học vào hoàn cảnh thực tế đối với những tình huống và yêu cầu của du khách trong quá trình giao tiếp nhằm rèn luyện và nâng cao kỹ năng của nhân viên lễ tân
* Phục vụ khách hàng các sản phẩm dịch vụ, quy trình tiếp nhận của nhân viên lễ tân. Sử dụng tiếng Anh phục vụ khách
* Giải quyết các phàn nàn của khách hàng, các dạng phàn nàn hay gặp
* Thực hành công tác trả phòng và thanh toán cho khách sử dụng tiếng Anh
* Các thuật ngữ chuyên ngành lễ tân khi trả phòng.
* Thanh toán và lập hóa đơn cho khách hàng.

Học xong môn học, sinh viên có **kỹ năng** từng bước vận dụng các Vận dụng kiến thức được học vào hoàn cảnh thực tế đối với những tình huống và yêu cầu của du khách trong quá trình giao tiếp nhằm rèn luyện và nâng cao kỹ năng của nhân viên lễ tân

**5. Tóm tắt nội dung học phần***:*

Môn học cung cấp những kiến thức tổng quát về các hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn; quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú, các dịch vụ phát sinh cước và quy trình tiếp nhận, theo dõi và xử lý. Thực hành làm thủ tục check out cho khách trên hệ thống máy tính, các dạng thanh toán của khách hàng. Chuẩn bị hóa đơn và tổng hợp hóa đơn

**6. Nội dung học phần:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung chi tiết học phần** | **Phân bổ thời gian**  | **Nội dung sinh viên chuẩn bị** |
| Số tiết trên lớp | Tự học, tự nghiên cứu |
| Lý thuyết | Bài tập/ Thảo luận/ Thực hành, |
| **CHƯƠNG 1: TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN**1. **Cơ cấu của một khách sạn**
2. **Tổ chức của bộ phận lễ tân**
3. Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân
4. Bố trí khu làm việc của lễ tân
5. **Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân**
6. **Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác**
7. Với bộ phận buồng
8. Với bộ phận ăn uống
9. Với bộ phận bán hàng và tiếp thị
10. Với bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng
11. **Những yêu cầu đối với nhân viên lễ tân**
12. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân
13. Quy định làm việc cho nhân viên lễ tân
14. **Chu trình phục vụ của nhân viên lễ tân**
15. Khái niệm

Chu trình phục vụ khách | 6 | 4 | 3 |  |
| **CHƯƠNG 2: TIẾP THỊ VÀ BÁN HÀNG**1. **Xác định khách hàng**
2. Tìm hiểu về khách hàng
3. Phân loại về khách hàng
4. **Vai trò lễ tân trong tiếp thị và bán sản phẩm**
5. Vai trò
6. Các hình thức bán hàng
7. **Kỹ năng bán của nhân viên lễ tân**
8. Các phương pháp chào bán
9. Kỹ năng bán hàng
10. Tạo cơ hội lựa chọn khách hàng
11. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại
12. **Tài liệu quản cáo và chiêu hàng**
13. **Chăm sóc khách hàng**
14. Hồ sơ khách hàng
15. Ý kiến đóng góp của khách
16. Chăm sóc khách hàng
 | 6 | 4 | 3 | Đọc Giáo trình Chương 2Thực hành bán các sản phẩm dịch vụThiết lập brochure và leaflet cho dịch vụ trong khách sạn.- Phân tích thành lập phương pháp bán buồng phòng hiệu quả đến khách hang. |
| **CHƯƠNG 3: NHẬN ĐẶT BUỒNG**1. **Khái niệm và lợi ích đặt buồng**
2. Khái niệm đặt buồng
3. Lợi ích của việc đặt buồng
4. **Cách thức và nguồn đặt buồng**
5. Cách thức đặt buồng
6. Các nguồn đặt buồng
7. **Các hình thức đặt buồng**
8. Đặt buồng có đảm bảo
9. Đặt buồng không đàm bảo
10. **Các loại buồng và mức giá buồng**
11. **Quy trinh nhận đặt buồng**
12. **Một số tình huống xảy ra khi đặt buồng**
13. **Sửa đổi và huỷ đặt buồng**
14. **Tìm hiểu và phục vụ nhu cầu phát sinh của khách**

**Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng** | 6 | 4 | 3 | Đọc Giáo trình Chương 3Thực hành nhận buồng phòng của kháchSử dụng tiếng Anh nhận đặt buồngPhân tích rủi ro trong tiến hành quá trình đảm bảo, không đảm bảo cho khách.- Quản lý hình thức sửa đổi buồng phòng, quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ |
| **CHƯƠNG 4: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG**1. **Chuẩn bị khi khách đến**
2. Chuẩn bị tư thế, tác phong
3. Chuẩn bị khu vực làm việc
4. Chuẩn bị hồ sơ khi khách đến
5. Chuẩn bị điều kiện đón khách
6. **Quy trình làm thủ tục nhận buồng**
7. **Thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách**
8. Cho khách quen
9. Cho khách chưa đặt trước
10. Cho khách quan trọng
11. Cho khách theo đoàn
12. **Một số tình huống khi khách làm thủ tục nhận buồng**
13. **Phục vụ hành lý cho khách**
14. Trình tự phục vụ cho khách đi lẻ
15. Trình tự phục vụ cho khách đoàn
 | 6 | 4 | 3 | Đọc giáo trình Chương 4Thực hành chuẩn bị hồ sơ đăng ký buồng phòngĐọc giáo trình Chương 4Phân tích quy trình phục vụ khách trong khi khách hàng đến- Thiết lập chính sách quản lý hồ sơ yêu khi khách hàng làm thủ tục nhận phòng |
| **CHƯƠNG 5: PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ**1. **Dịch vu bưu điện**
2. **Dịch vụ giao, nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm, fax**
3. **Dịch vụ nhắn tin**
4. **Bảo quản chìa khoá phòng của khách**
5. **Dịch vụ ăn uống**
6. **Dịch vu bảo quản tài sản và hành lý của khách**
7. **Các dịch vụ khác**
 | 3 | 2 | 3 | Đọc giáo trình Chương 5Thực hành quy trình tiếp nhận các dịch vụ |
| **CHƯƠNG 6: LÀM THỦ TỤC TRẢ PHÒNG**1. **Hệ thống lập hoá đơn cho khách**
2. Sổ cái kế toán lễ tân
3. Máy tính
4. Hoá đơn khách hàng
5. **Phương thức thanh toán**
6. Thanh toán bằng tiền mặt
7. Thanh toán sec du lịch
8. **Quy trình làm thủ tục trả buồng**
9. Nhiệm vụ của nhân viên lễ tân trước khi thanh toán trả buồng
10. Phối hợp với các bộ phận liên quan
11. Chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách
12. **Quy trình làm thủ tục trả buồng cho các đối tượng khách**
13. Cho khách lẻ tự do
14. Cho khách đoàn
15. **Một số tình huống thường gặp**
16. **Tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân**
17. **Thanh toán hằng ngày với bộ phận kế toán trong khách sạn**
18. **Bàn giao ca lễ tân**
19. Nội dung bàn giao
20. Những công việc cụ thể khi bàn giao ca
 | 6 | 4 | 3 | Đọc giáo trình Chương 6Thực hành trả buồng phòng của kháchSử dụng tiếng Anh trả phòngThực hành phần mềm nhận buồng phòng của kháchThủ tục thanh toán cho kháchChuẩn bị hóa đơn cho kháchQuản lý hình thức thanh toán của khách hàng- Thiết lập hệ thống hóa đơn dịch vụ phát sinh- Phân tích tình hình doanh thu hoạt động bộ phận lễ tân.- Quản lý và thiết lập doanh thu cho bộ phận lễ tân. |
| **CHƯƠNG 7 : GIAO TIẾP VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH CỦA KHÁCH*** 1. **Giao tiếp**
		1. Các phương pháp giao tiếp
		2. Một số lưu ý trong giao tiếp
	2. **Xử lý các lời phàn nàn của khách**
		1. Tầm quan trọng
		2. Xử lý phàn nàn của khách
	3. **Phàn nàn về thái độ phục vụ của nhân viên**
	4. **Phàn nàn về chất lượng dịch vụ**
	5. **Phàn nàn bất thường**
	6. **Nguyên tắc chuẩn mực xử lý phàn nàn**
	7. **Xử lý các tình huống đặc biệt**
 | 3 | 2 | 3 | Đọc giáo trình Chương 7Thực hành xử lý phàn nàn của khách hàng |
| **Tổng cộng** | **36** | **24** | **21** |  |

7. **Phần tài liệu tham khảo**:

**Giáo trình chính**:

1. Tài liệu VTOS – Nghiệp vụ lễ tân - VTCB.

**Tài liệu tham khảo:**

1. Giáo trình nghiệp vụ lễ tân khách sạn - Trường Trung học Nghiệp vụ Du lịch Hà Nội.
2. Quản lý khách sạn hiện đại, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
3. Giáo trình nghiệp vụ tiếp tân – Trường Nghiệp vụ Du lịch Vũng Tàu.
4. Nghiệp vụ Khách sạn – Tác giả: Trần Đoan Chính, Lê Thanh Xuân. NXB Hà Nội, 4/2005
5. **Phương pháp đánh giá học phần/môn học**:

|  |  |
| --- | --- |
| **Phương pháp đánh giá** | **Trọng số [%]** |
| Chuyên cần (đi học đầy đủ, chuẩn bị bài tốt và tích cực thảo luận, …); | 10% |
| Kiểm tra giữa kỳ (tự luận, trắc nghiệm, thực hành, vấn đáp …) | 30% |
| Thi kết thúc học phần (tự luận, trắc nghiệm, thực hành, vấn đáp …) | 60% |
| Tổng cộng | 100% |

1. **Giảng viên giảng dạy:**
* ThS. Mai Ngọc Khánh
* ThS. Nguyễn Thị Hải Bình
* ThS. Phan Minh Cầu

Phan Thiết, ngày 04 tháng 12 năm 2017

 **P. trưởng khoa/ bộ môn**

 **ThS. Mai Ngọc Khánh**