

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (General information)

Tên học phần (tiếng Việt) : Quản lý khách sạn vừa và nhỏ

Tên học phần (tiếng Anh) : Managing in SMEs hotels

Mã học phần : HM3046

Thuộc khối kiến thức Đại cương ☐; Cơ sở ngành ☐;
Ngành ☐; Chuyên ngành ☐; Tốt nghiệp ☐

Khoa, Bộ môn phụ trách : Du lịch

Số tín chỉ (LT, TH, Tự học) : 2 (2,0,4)

Số giờ lý thuyết : 30

Số giờ thực hành : 0

Số giờ tự học : 60

Học phần tiên quyết : Không

Học phần học trước : Không

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (Course description)

Học phần thể hiện vai trò người quản lý khách sạn, mô tả trách nhiệm cụ thể liên quan công tác quản lý các bộ phận buồng, lễ tân và nhà hàng cũng như các chức năng chính về kế toán, nhân sự và marketing. Người quản lý khách sạn vừa và nhỏ chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp các hoạt động hàng ngày của khu vực trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách, có thể bao gồm cả bộ phận Lễ tân, Buồng, Bếp, Kế toán, Nhân sự, Marketing và bán hàng... Những nhiệm vụ cụ thể hàng ngày, hàng tuần hay hàng tháng liên quan đến các hoạt động trên của mỗi khách sạn rất khác nhau. Người quản lý phải có năng lực để

chỉ đạo, phối hợp và kiểm tra các công việc được mô tả trong tài liệu này.

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives)

Sau khi hoàn thành học phần này, sinh viên có:

Ký hiệu (O _x)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	
O1	Hiểu những kiến thức cơ bản về kinh doanh khách sạn, đặc biệt kinh doanh khách sạn vừa & nhỏ và kiến thức quản lý doanh nghiệp vừa & nhỏ.
O2	Hiểu được các công việc cần phải quản lý, công việc quan trọng trong việc trong các bộ phận FOH và BOH.
Kỹ năng	
O3	Thực hiện các công việc quản lý tại bộ phận FO, FB, HK.
O4	Thực hiện được công việc tính toán các doanh thu cần thiết cho kinh doanh khách
O5	Thích ứng với áp lực kinh doanh khách sạn trong thời gian hiện tại và tương lai.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O6	Trách nhiệm về giải quyết áp lực doanh thu, nhưng vẫn thỏa mãn quy định pháp luật và phát triển được đội ngũ nhân lực trong từng bộ phận của khách sạn.

4. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (Course learning outcomes - CLOs)

O _x	CLO _x	PLO _x
Kiến thức		
O1	CLO1: Hiểu những kiến thức cơ bản về kinh doanh khách sạn, đặc biệt kinh doanh khách sạn vừa & nhỏ và kiến thức quản lý doanh nghiệp vừa & nhỏ.	PLO2
O2	CLO2: Hiểu về các chỉ tiêu, yếu tố đánh giá hoạt động kinh doanh trong khách sạn vừa &	PLO2

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN, KẾ HOẠCH DẠY HỌC (Course content, Lesson plan)		nhỏ.			
		CLO3: Hiểu được các công việc cần phải quản lý, công việc quan trọng trong việc trong các bộ phận FOH và BOH.		PLO2	
	Kỹ năng				
	O3	CLO5: Thực hiện các công việc quản lý tại bộ phận FO, FB, HK.		PLO3, PLO7, PLO8, PLO9	
	O4	CLO6: Thực hiện được công việc tính toán các doanh thu cần thiết cho kinh doanh khách sạn.		PLO3, PLO7, PLO8, PLO9	
Buổi học (3 tiết)	Nội dung	O5	CLO7: Thích ứng với áp lực kinh doanh khách sạn trong thời gian hiện tại và trong tương lai.	Hoạt động dạy và học	Hoạt động đánh giá (Ax)
1	Chương 1: Vai trò và năng lực của người quản lý khách sạn nhỏ	O6	CLO8: Trách nhiệm về giải quyết áp lực doanh thu, nhưng vẫn thỏa mãn quy định pháp luật và phát triển được đội ngũ nhân lực trong từng bộ phận của khách sạn.	Giới thiệu nội dung môn học, kế hoạch giảng dạy, đánh giá môn học; phân nhóm và nội dung thuyết trình; nêu các yêu cầu về bài tập nhóm, thuyết trình nhóm, cấu trúc đề thi cuối kì. Thuyết giảng trên lớp; câu hỏi gợi mở và tranh luận để giải quyết vấn đề	A1.1
	1.1. Tổ chức và vai trò của người quản lý khách sạn nhỏ 1.2. Quản lý khách sạn nhỏ 1.3. Chức năng và công việc hàng ngày của người quản lý khách sạn nhỏ 1.4. Trách nhiệm của người quản lý khách sạn nhỏ trong việc kiểm soát nội bộ 1.5. Chăm sóc khách với cương vị là người quản lý khách sạn		CLO1, CLO7		PLO11
	Chương 2: Quản lý nghiệp vụ buồng 2.1. An ninh và an toàn 2.2. Phòng đồ vải 2.3. Kiểm tra tình trạng buồng		CLO1, CLO5, CLO6, CLO7	Thuyết giảng trên lớp; cung cấp sơ đồ tư duy tóm tắt chương 1; câu hỏi gợi mở và tranh luận để giải quyết vấn đề; làm việc	A1.1, A1.2,

	2.4. Bảo dưỡng		nhóm để áp dụng kiến thức trong một tình huống thực tế.	
3	Chương 3: Quản lý nghiệp vụ lễ tân 3.1. Quy trình nhận đặt buồng 3.2. Công nghệ thông tin và lễ tân 3.3. Quy trình nhận và trả buồng 3.4. An ninh, kiểm soát chìa khóa và đối phó với các trường hợp khẩn cấp	CLO2, CLO3, CLO5, CLO6, CLO7	Thuyết trình và trình bày nhóm; Thuyết giảng trên lớp; câu hỏi gợi mở và tranh luận để giải quyết vấn đề.	A1.1, A1.3
4	Chương 4: Quản lý nghiệp vụ ăn uống 4.1. Xác định nhu cầu của khách 4.2. Các loại đồ ăn, đồ uống phục vụ trong nhà hàng và lập thực đơn 4.3. An toàn và vệ sinh thực phẩm 4.4. Chuẩn bị ca làm việc của nhà hàng 4.5. Các mối quan hệ công việc hiệu quả và phương pháp làm việc	CLO2, CLO3, CLO5, CLO6, CLO7	Thuyết giảng trên lớp; cung cấp sơ đồ tư duy tóm tắt chương 2; câu hỏi gợi mở và tranh luận để giải quyết vấn đề; làm việc nhóm để áp dụng kiến thức trong một tình huống thực tế.	A1.1, A1.2
5-6	Chương 5: Quản lý nghiệp vụ kế toán. 5.1. Hiểu biết các khái niệm cơ bản của kế toán 5.2. Thực hành kế toán và thuật ngữ kế toán 5.3. Hệ thống kiểm soát 5.4. Quản lý tiền mặt 5.5. Báo cáo kết quả kinh doanh 5.6. Lập ngân sách 5.7. Chi phí 5.8. Báo cáo cuối tháng	CLO2, CLO5, CLO6, CLO8	Thuyết trình và trình bày nhóm; Thuyết giảng trên lớp; cung cấp sơ đồ tư duy tóm tắt chương 3; câu hỏi gợi mở và tranh luận để giải quyết vấn đề; làm việc nhóm để áp dụng kiến thức trong một tình huống thực tế.	A1.1, A1.2, A1.3
7-8	Chương 6: Quá trình tuyển dụng và lựa chọn 6.1. Giới thiệu về chức năng quản lý nhân sự	CLO3, CLO5, CLO6, CLO8,	Thuyết trình và trình bày nhóm; Thuyết giảng trên lớp; cung cấp sơ đồ tư duy tóm tắt chương 4; câu hỏi	A1.1, A1.2, A1.3

	6.2. Tuyển dụng, thuê và sa thải nhân viên 6.3. Hợp đồng lao động và lương 6.4. Đào tạo định hướng và sổ tay nhân viên 6.5. Bản mô tả công việc 6.6. Đánh giá năng lực làm việc		gợi mở và tranh luận để giải quyết vấn đề; làm việc nhóm để áp dụng kiến thức trong một tình huống thực tế.	
9	Chương 7: Quản lý hoạt động Marketing 7.1. Marketing là gì? 7.2. Công cụ marketing 4P 7.3. Công cụ marketing P - Sản phẩm: Định vị thị trường và đánh giá sản phẩm 7.4. Công cụ marketing P - Giá 7.5. Công cụ marketing P - Địa điểm: Kênh phân phối và đại diện 7.6. Công cụ marketing P - Xúc tiến: Quảng cáo 7.7. Công cụ marketing P - Xúc tiến: Tìm hiểu thực tế/ Quan hệ công chúng/ Bán hàng cá nhân	CLO3, CLO5, CLO6, CLO7	Thuyết trình và trình bày nhóm; Thuyết giảng trên lớp; cung cấp sơ đồ tư duy tóm tắt chương 5; câu hỏi gợi mở và tranh luận để giải quyết vấn đề; làm việc nhóm để áp dụng kiến thức trong một tình huống thực tế.	A1.1, A1.2, A1.3
10	Ôn tập	CLO3, CLO5, CLO6, CLO7		A1.1, A1.2, A1.3

HƯỚNG DẪN TỰ HỌC

Chương 1: SV đọc tài liệu *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ* trang 9-17.

Chương 2: SV đọc tài liệu *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ* trang 21-42.

Chương 3: SV đọc tài liệu *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ* trang 44-56.

Chương 4: SV đọc tài liệu *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ* trang 61-73.

Chương 5: SV đọc tài liệu *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ* trang 77-89.

Chương 6: SV đọc tài liệu *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ* trang 92-116.

Chương 7: SV đọc tài liệu *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ* trang 120-148.

6. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (Course assessment)

Hoạt động đánh giá	Phương pháp đánh giá	CLO	Tỷ lệ (%)
A1. Đánh giá quá trình	A.1.1. Tham gia hoạt động học tập	CLO8	5%
	A1.2. Bài tập nhóm - áp dụng thực tế các kiến thức ở mỗi chương (Làm việc nhóm)	CLO (1-8)	10%
	A1.3. Thuyết trình nhóm	CLO (1-8)	25%
A2. Đánh giá tổng kết	A2.1. Bài thi được thiết kế: – Tự luận: 100%.	CLO (1-8)	60%
Tổng			100%

CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ:

Rubric 1: Đánh giá Tham gia hoạt động học tập, xây dựng bài học. (A.1.1)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Chuyên cần	Không đi học (<30%)	Đi học không chuyên cần (<50%)	Đi học khá chuyên cần (<70%)	Đi học chuyên cần (<90%)	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (100%)	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp.	Hiếm khi tham gia phát biểu đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học là	50%

					hiệu quả.	
--	--	--	--	--	-----------	--

Rubric 2 – Đánh giá quá trình làm bài tập nhóm (A1.2)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC C F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nộp bài tập	Không nộp bài tập	Nộp bài tập 70% số lượng bài tập được giao. Chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Một số bài tập nộp chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Hầu hết bài tập nộp đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Đúng thời gian quy định.	20%
Trình bày bài tập	Không có bài tập	Bài tập trình bày lộn xộn, không đúng yêu cầu về trình bày (font chữ, cỡ chữ, dẫn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập không phù hợp.	Bài tập trình bày đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Còn một số lỗi nhỏ về trình bày (lỗi chính tả, nhầm lẫn ghi chú, kích thước).	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Ghi chú, giải thích đầy đủ, hợp lý.	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, khoa học. Ghi chú, giải thích cụ thể, hợp lý.	20%

Nội dung bài tập	Không có bài tập	Nội dung bài tập không đầy đủ, một số không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ.	Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý. Còn một số sai sót trong tính toán.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán đúng, rõ ràng.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán logic, chi tiết và rõ ràng, hoàn toàn hợp lý.	40%
Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối hợp, hợp tác với nhóm	Hiếm khi hợp tác, phối hợp làm việc nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thỉnh thoảng tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thường xuyên tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Luôn tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	20%

Rubric 3 – Đánh giá thuyết trình nhóm (A1.3)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nội dung báo cáo	Không có nội dung hoặc nội dung không phù hợp với yêu cầu.	Nội dung phù hợp với yêu cầu, hình ảnh và giải thích chưa rõ ràng.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú. Có sử dụng video.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú. Có sử dụng video và giải thích cụ thể	40%

					hiểu biết trên video.	
Trình bày slide	Slide trình bày quá sơ sài, không đủ số lượng theo quy định.	Slide trình bày với số lượng phù hợp, sử dụng từ ngữ và hình ảnh rõ ràng.	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần (mở bài, thân bài, kết luận).	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần, thể hiện sự thành thạo trong trình bày.	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần. Thuật ngữ sử dụng đơn giản dễ hiểu. Thể hiện sự thành thạo trong trình bày và ngôn ngữ.	20%
Thuyết trình	Trình bày không logic, vượt quá thời gian quy định. Sử dụng thuật ngữ không đúng, phát âm không rõ, giọng nói nhỏ, người nghe không hiểu.	Bài trình bày đầy đủ, giọng nói nhỏ, phát âm một số từ không rõ, sử dụng thuật ngữ phức tạp, chưa có tương tác với người nghe khi trình bày.	Phần trình bày có bố cục 3 phần rõ ràng. Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe, thời gian trình bày đúng quy định, thỉnh thoảng có tương tác với người nghe. Người nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày.	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu, bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định, tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu được nội dung trình bày.	Phần trình bày ngắn gọn, bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát, thu hút sự chú ý của người nghe, tương tác tốt với người nghe. Thời gian trình bày đúng quy định.	20%
Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối hợp, hợp tác với nhóm.	Hiếm khi hợp tác, phối hợp làm việc nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thỉnh thoảng tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thường xuyên tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Luôn tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	20%

Đánh giá tổng kết: Bài thi được thiết kế tự luận theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn.

7. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (Course requirements and expectations)

- Dự lớp: theo qui định chung của trường.
- Sinh viên đọc trước slide bài giảng của học phần và những tài liệu theo yêu cầu của giảng viên trước mỗi buổi học.
- Làm bài tập về nhà, trả lời các câu hỏi ngắn trên lớp, và các bài kiểm tra tại lớp: các điểm này sẽ được đánh giá vào cột điểm quá trình của sinh viên.

8. TÀI LIỆU HỌC TẬP, THAM KHẢO

8.1. Giáo trình dạy học

- 1) VTOS (2015). *Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam: Vận hành cơ sở lưu trú nhỏ*. Tổng cục Du lịch.

8.2. Tài liệu tham khảo

- 1) David K. Hayes, Jack D. Ninemeier, Allisha A. Mill. (2017). *Hotel Operations Management*, 3rd edition. Pearson.

9. PHẦN MỀM HAY CÔNG CỤ HỖ TRỢ BÀI TẬP HOẶC THỰC HÀNH

- 1) Phòng học lý thuyết.
- 2) Phương tiện phục vụ giảng dạy:
 - 2.a. Máy tính kết nối máy chiếu.
 - 2.b. Micro và loa.
 - 2.c. Tài liệu giảng dạy biên soạn thông qua Microsoft PowerPoint.
- 3) Phần mềm phục vụ giảng dạy:
 - 3.a. Elearning.hiu.vn.
 - 3.b. Classroom.google.com.

Tp.HCM, ngày 28 tháng 7 năm 2022