

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ HỒNG BANG
VIỆN KINH DOANH VÀ QUẢN LÝ
NGÀNH DU LỊCH

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

Học phần: QUẢN LÝ LƯU TRÚ

Mã học phần: 03666

Trình độ đào tạo: Đại học

(Áp dụng từ năm học 2017-2018)



ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

1. **Tên học phần: Quản lý lưu trú - Accommodation management**
2. **Mã học phần: 03666**
3. **Số tín chỉ: 3(3,0,6)**
4. **Phân bổ thời gian:**
 - Lý thuyết: 45 tiết
 - Thực hành: 0 tiết
5. **Điều kiện tiên quyết:**
6. **Mô tả vắn tắt nội dung học phần:**

Môn học được thiết kế nhằm giúp cho sinh viên tiếp cận cấu trúc hình thành, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận lưu trú (Room Division) trong khách sạn. Cách thức vận hành và quản lý để đảm bảo tính thông suốt trong cả chu trình phục vụ khách, qua đó đảm bảo chất lượng sản phẩm và dịch vụ của khách sạn được chuyển giao cho khách theo đúng chất lượng đã được cam kết.

7. **Mục tiêu học phần:**

- **Kiến thức:** Nắm bắt được công tác quản lý bộ phận lưu trú trong kinh doanh khách sạn hoặc các cơ sở lưu trú khác. Triển khai được quy trình phục vụ bộ phận lưu trú trong kinh doanh khách sạn. Vận dụng được công tác quản lý các mặt công tác như quản trị nhân sự, quản trị thiết bị, quản lý hàng vải, quản lý hàng đặt phong (Amenity), quản lý hóa chất vệ sinh công nghiệp, an ninh, an toàn v.v... Nắm bắt và có thể vận dụng vào thực tiễn việc phối hợp giữa các bộ phận khác trong quản lý bộ phận lưu trú. Hiểu và phân tích được hiệu quả kinh tế của bộ phận lưu trú.
- **Kỹ năng:** Sinh viên được rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm, thu thập và xử lý thông tin, tự nghiên cứu và diễn thuyết trước đám đông trong quá trình học tập, làm tiểu luận.
- **Thái độ**
 - Có ý thức tổ chức kỷ luật tốt, có tinh thần trách nhiệm và ý thức làm việc nghiêm túc trong công việc được giao cũng như với các đồng nghiệp.

- Có ý thức rèn luyện khả năng nắm bắt tâm lý khách hàng và kỹ năng giao tiếp tốt.
- Tự tin, cẩn thận và kiên nhẫn.
- Có đạo đức nghề nghiệp, tính chuyên nghiệp, trung thực, có trách nhiệm.

8. Yêu cầu đối với sinh viên:

- Tham dự đầy đủ các buổi học;
- Xác định tinh thần tự học, chủ động tìm kiếm thông tin;
- Tìm hiểu và đặt câu hỏi, tích lũy kinh nghiệm tránh sai sót;
- Có thái độ học nghiêm túc và biết cách ghi chép;
- Tham gia tất cả các hoạt động học tập như chuẩn bị trước giờ học, làm việc nhóm, tìm kiếm tài liệu, trải nghiệm thực tế, thảo luận trao đổi, trình bày và diễn đạt.

9. Phân bổ thời gian và nội dung chi tiết học phần

9.1 Phân bổ thời gian

TT	NỘI DUNG	Lý thuyết	Thảo luận	Thực hành	Tự học
1	Chương 1. Giới thiệu về bộ phận lưu trú	4	1		10
2	Chương 2. Quản lý bộ phận lưu trú	4	1		10
3	Chương 3. Quản lý quy trình phục vụ buồng trong bộ phận lưu trú	4	1		10
4	Chương 4. Quản trị thiết bị và công tác bảo trì phòng ngủ	4	1		10
5	Chương 5. Quản lý hàng vải và bộ phận giặt ủi	4	1		10
6	Chương 6. Quản lý hàng đặt phòng (amenity)	4	1		10
7	Chương 7. Quản lý hóa chất công nghiệp dùng vệ sinh trong khách sạn	4	1		10
8	Chương 8. An ninh, an toàn trong bộ phận lưu trú	4	1		10

9	Chương 9. Phân tích hiệu quả kinh doanh của bộ phận lưu trú	4	1		10
	Kiểm tra				
	Thi				
	TỔNG CỘNG	36	9		90
		45			

9.2 Nội dung chi tiết học phần:

Chương 1: Giới thiệu về bộ phận lưu trú (5 tiết)

- 1.1. Giới thiệu về các loại hình cơ sở lưu trú
- 1.2. Giới thiệu về bộ phận lưu trú trong các cơ sở lưu trú
 - 1.2.1. Giới thiệu về bộ phận lưu trú trong các cơ sở lưu trú
 - 1.2.2. Vai trò, chức năng của bộ phận lưu trú
- 1.3. Mục tiêu và nhiệm vụ của bộ phận lưu trú trong khách sạn Quốc tế.
 - 1.3.1. Mục tiêu của bộ phận lưu trú
 - 1.3.2. Nhiệm vụ của bộ phận lưu trú trong khách sạn Quốc tế
- 1.4. Các sản phẩm và dịch vụ của bộ phận Buồng

Chương 2: Quản lý bộ phận lưu trú (5 tiết)

- 2.1. Tổ chức bộ máy và thiết lập định biên nhân sự
 - 2.1.1. Tổ chức bộ máy
 - 2.1.2. Thiết lập định biên nhân sự bộ phận lưu trú
- 2.2. Thiết lập kế hoạch và theo dõi lịch làm sạch các vật dụng trong phòng khách.
 - 2.2.1. Thiết lập kế hoạch vệ sinh vật dụng
 - 2.2.2. Theo dõi lịch làm sạch các vật dụng trong phòng khách.
- 2.3. Phân công công việc, tổ chức giám sát công việc.
- 2.4. Báo cáo tình trạng phòng

Chương 3: Quản lý quy trình phục vụ buồng trong bộ phận lưu trú (5 tiết)

- 3.1. Các bước chuẩn bị
- 3.2. Quản lý quy trình phục vụ buồng
 - 3.2.1 Quản lý quy trình vào buồng khách
 - 3.2.3 Quản lý quy trình vệ sinh buồng khách trả
 - 3.2.4 Quản lý quy trình vệ sinh buồng khách đang ở

3.2.5 Quản lý quy trình bổ sung Minibar

3.2.6 Quy trình xử lý phòng D.N.D

3.3. Quy trình Lost & found

3.4. Xử lý phàn nàn của khách trong quá trình phục vụ

Chương 4: Quản trị thiết bị và công tác bảo trì phòng ngủ (5 tiết)

4.1. Trang thiết bị trong phòng ngủ

4.2. Quy trình phối hợp giữa bộ phận buồng và Kỹ thuật trong kế hoạch bảo trì sửa chữa phòng.

4.3. Kiến thức về công việc bảo dưỡng sàn trong khách sạn

4.3.1. Phân loại sàn

4.3.2. Phương pháp bảo dưỡng sàn hàng ngày và định kỳ

4.4. Thiết lập và theo dõi lịch bảo trì sàn định kỳ

Chương 5: Quản lý hàng vải và bộ phận giặt ủi (5 tiết)

5.1. Quản lý hàng vải

5.1.1. Các loại hàng linen

5.1.2 Tiêu chuẩn và quy cách

5.1.3 Thiết lập cơ sở và lập kế hoạch dự trữ hàng vải

5.2. Quản lý bộ phận giặt ủi

5.2.1. Giới thiệu về ngành giặt ủi công nghiệp trong khách sạn

5.2.2. Chu trình giặt ủi

5.2.3. Quản lý quy trình giao nhận xử lý đồ giặt ủi của khách.

Chương 6: Quản lý hàng đặt phòng (amenity) (5 tiết)

6.1. Hàng Amenity là gì ?

6.1.1. Khái niệm về hàng Amenity

6.1.2. Phân biệt hàng guest supply và guest amenity

6.1.3. Hàng recycle và non-recycle

6.2. Thiết lập cơ sở hàng Amenity

6.2.1. Định mức tối đa và định mức tối thiểu

6.2.2. Lập phiếu yêu cầu dự trữ hàng tháng

6.3. Thống kê quản lý hàng hóa vật tư của bộ phận buồng

6.3.1. Biểu mẫu sử dụng

6.3.2. Tổ chức thực hiện kiểm kê định kỳ

Chương 7: Quản lý hóa chất công nghiệp dùng vệ sinh trong khách sạn (5 tiết)

- 7.1. Khái niệm cơ bản về hóa chất
- 7.2. Các loại hóa chất tẩy rửa và cách nhận dạng
- 7.3. An toàn trong sử dụng, bảo quản và pha chiết hóa chất
- 7.4. Quản lý hóa chất công nghiệp trong khách sạn

Chương 8: An ninh, an toàn trong bộ phận lưu trú (5 tiết)

- 8.1. Công tác an ninh, an toàn trong bộ phận lưu trú
 - 8.1.1. Quản lý, giao nhận chìa khóa
 - 8.1.2. Xử lý trường hợp khóa phòng bị mất chìa
 - 8.1.3. Xử lý phòng khách bị mất trộm, khách bị tai nạn và các sự cố khác
- 8.2. Kiểm soát côn trùng
- 8.3. Ứng dụng các tiêu chuẩn về môi trường (ISO) trong bộ phận lưu trú

Chương 9: Phân tích hiệu quả kinh doanh của bộ phận lưu trú (5 tiết)

- 9.1. Nguồn dữ liệu phân tích
- 9.2. Các chỉ tiêu phân tích
- 9.3. Phương pháp phân tích

10. Phương pháp giảng dạy

- Bài giảng và minh họa
- Tương tác và trao đổi
- Nghiên cứu và trình bày

11. Cách thức đánh giá học phần

11.1. Hình thức tổ chức thi kết thúc học phần: Thi tự luận

11.2. Cách thức tính điểm học phần:

- Điểm quá trình: 50%
- Điểm thi kết thúc học phần: 50%

11.3. Thang điểm:

Thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân.

12. Tư vấn và hướng dẫn người học:

- Trực tiếp tại lớp.
- Gián tiếp qua điện thoại hoặc email:
 - 01234704777

13. Trang thiết bị dạy và học:

- Projector
- Màn hình
- Micro
- Loa

14. Tài liệu học tập:

Tài liệu chính (Textbook):

[1] Thomas J. A. Jones, “Professional Management of Housekeeping Operation” William F. Harrah College of Hotel Administration University of Nevada, Las Vegas (2008)

Tài liệu tham khảo:

[1] A.M Sheela (2002), Economics of Hotel Management, New Age International Limited Publisher

[2] Derek Millgan, 2003, Hospitality customer sales and service

[3] Kim Hoque (2008), Humman Resource Management in The Hotel Industry, Routledge

[4] Lục Bội Minh (1998), Quản lý khách sạn hiện đại, NXB Chính trị Quốc gia và Viện nghiên cứu phát triển du lịch

[5] Margaret M. Kappa (1990), “Managing Housekeeping Operations” the Educational Institute

[6] Shepard Henkin (2001), Hotel and Motel Management Careers, VMG Career Book

[7] Tổng cục du lịch Việt nam và cơ quan hợp tác phát triển Luxembourg (2004), Nghiệp vụ lưu trú, Hà nội

Tp.HCM, ngày 08 tháng 01 năm 2016

Trưởng Khoa/Viện

Trưởng Bộ môn/Ngành

Người biên soạn