

HỌC PHẦN: NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

1. Thông tin môn học

- Tên môn học: Nghiệp vụ lễ tân
- Mã môn học: 3270024
- Số tín chỉ: 2TC (1LT+ 1TH).
 - Lý thuyết: 15 tiết
 - Thực hành: 30 tiết
- Khoa: Kinh tế - Quản trị.
- Hệ đào tạo: Đại học chính quy.
- Môn học bắt buộc/ tự chọn: Tự chọn
- Môn học tiên quyết:
- Môn học trước: Quản trị khách sạn
- Môn học song hành:

2. Thông tin giảng viên

- Họ và tên: Đoàn Thị Thanh Vân
- Học vị: Thạc sĩ
- E-mail: doanthithanhvan@dntu.edu.vn
- Lịch tiếp sinh viên: Sinh viên đăng ký lịch hẹn trước

3. Giới thiệu/ Mô tả môn học

Học phần trang bị cho sinh viên các kiến thức cơ bản về bộ phận Lễ tân, nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận lễ tân; quy trình phục vụ lễ tân từ giai đoạn chuẩn bị, giai đoạn đón tiếp và làm thủ tục nhập phòng khách sạn (Check-in); phục vụ trong thời gian lưu trú; thanh toán và tiễn khách (check-out) v.v. Ngoài ra, học phần còn cung cấp cho sinh viên những kỹ năng ứng xử tình huống trong công tác nghiệp vụ lễ tân; Phần thực hành gồm các nghiệp vụ lễ tân căn bản và nâng cao: nhận đặt buồng, làm thủ tục đăng ký khách sạn; phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn; thanh toán và tiễn khách.

Nội dung môn học gồm có 3 chương:

Chương 1: Tổng quan về bộ phận lễ tân trong khách sạn

Chương 2: Các nghiệp vụ lễ tân căn bản

Chương 3: Thực hành các nghiệp vụ lễ tân khách sạn

4. Mục tiêu môn học

Hiểu các kiến thức cơ bản về tổ chức và quản lý bộ phận lễ tân trong khách sạn, các nghiệp vụ lễ tân khách sạn; Thực hiện được các kỹ năng: nhận đặt buồng, đăng ký cho khách, phục vụ khách trong quá trình lưu trú, thanh toán và tiễn khách; xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách.

5. Chuẩn đầu ra môn học

Sau khi hoàn thành xong môn học, sinh viên có khả năng đạt được những chuẩn đầu ra như sau:

[CĐR1] Nêu được khái niệm, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn

[CĐR2] Xác định được mô hình cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong các khách sạn (từ khách sạn nhỏ đến lớn).

[CĐR3] Trình bày được cách bố trí quầy lễ tân và các trang thiết bị cần có của bộ phận lễ tân

[CĐR4] Xây dựng được các quy trình phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn: Quy trình làm thủ tục check – in, Quy trình làm thủ tục check – out, Quy trình xử lý khách than phiền, Quy trình nhận chuyển tin nhắn cho khách,...

[CĐR5] Hiểu được các nghiệp vụ lễ tân căn bản: đặt phòng, đăng ký khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, thanh toán và tiễn khách

[CĐR6] Trình bày được quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn.

[CĐR7] Thực hiện được nghiệp vụ chuẩn bị trước ca làm việc (vệ sinh cá nhân và sắp xếp khu vực làm việc)

[CĐR8] Thực hiện được kỹ năng nghe và trả lời điện thoại của nhân viên lễ tân

[CĐR9] Thực hiện được quy trình nhận đặt buồng

[CĐR10] Thực hiện được quy trình đăng ký khách (check – in);

[CĐR11] Thực hiện được quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú (đáp ứng các yêu cầu của khách, xử lý phàn nàn)

[CĐR12] Thực hiện được quy trình thanh toán và tiễn khách (check –out)

[CĐR13] Thực hiện được các công tác đảm bảo an toàn, an ninh trong khách sạn

[CĐR14] Học tập nghiêm túc. Tôn trọng người học cùng và giảng viên giảng dạy;

[CĐR15] Thể hiện năng lực tự học thông qua việc tham gia bài tập cá nhân, bài tập nhóm;

[CĐR16] Rèn luyện kỹ năng sẵn sàng phục vụ khách

6. Tài liệu

Tài liệu bắt buộc:

[1] Nguyễn Trọng Đán (2008), *Lễ tân khách sạn*, Trường CĐKT-CNĐN.

[2] Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch Việt Nam (2009), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam Nghiệp vụ lễ tân khách sạn*, Tổng cục DLVN.

Tài liệu tham khảo:

[3] PGS.TS Trịnh Xuân Dũng (2005), *GT điện tử Nghiệp vụ Lễ tân khách sạn*, Tổng cục du lịch.

7. Phương pháp dạy và học

Trong quá trình dạy, giảng viên sử dụng các phương pháp chủ yếu sau:

- Giảng dạy trực tiếp
- Học tập trải nghiệm

Đề học tập tốt môn Nghiệp vụ lễ tân, yêu cầu sinh viên đọc trước tài liệu ở nhà và tích cực tham gia đóng góp ý kiến để hoàn thiện bài học.

8. Tổ chức dạy và học

| Thời lượng | Nội dung | Phương pháp giảng dạy | Hoạt động chi tiết | | Tài liệu | Đánh giá | Chuẩn đầu ra |
|------------|--|-----------------------|--|--|-------------------|--------------------------------------|---|
| | | | Giảng viên | Sinh viên | | | |
| Buổi 1 | <p>Giới thiệu môn học</p> <p>CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN</p> <p>1.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn</p> <p>1.2. Bố trí khu vực làm việc của bộ phận lễ tân</p> <p>1.3. Tổ chức lao động của bộ phận lễ tân trong khách sạn</p> | Giảng dạy trực tiếp | Lắng nghe Trình chiếu slide Thuyết trình, giảng giải Phát vấn | Quan sát Lắng nghe Trả lời câu hỏi Đặt câu hỏi | [1] [2] [3] | Cho điểm cộng nhóm trả lời đúng nhất | [CĐR1] [CĐR2] [CĐR3] [CĐR4] [CĐR14] [CĐR15] [CĐR16] |
| Buổi 2 | <p>CHƯƠNG 2. CÁC NGHIỆP VỤ LỄ TÂN CĂN BẢN</p> <p>2.1. Đặt buồng</p> <p>2.1.1. Khái quát chung về đặt buồng</p> <p>2.1.2. Các nguồn đặt buồng</p> <p>2.1.3. Các hình thức đặt buồng</p> <p>2.1.4. Các kỹ năng bán buồng và các dịch vụ của nhân viên lễ tân</p> <p>2.1.5. Quy trình tiếp nhận đặt buồng</p> <p>2.1.6. Những công việc sau khi nhận đặt buồng</p> | Giảng dạy trực tiếp | GV trình chiếu Đặt câu hỏi Lắng nghe Thuyết trình, giảng giải | Quan sát Lắng nghe SV trả lời Quan sát Lắng nghe | [1] [2] [3] | Cho điểm cộng SV trả lời đúng nhất | [CĐR5] [CĐR6] [CĐR14] [CĐR15] [CĐR16] |

| | | | | | | | |
|--------|---|---------------------|--|---|-------------------|----------------------|---|
| | 2.1.7. Nhận đặt trước các dịch vụ khác 2.1.8. Sửa đổi và hủy đặt buồng | | | | | | |
| Buổi 3 | CHƯƠNG 2. CÁC NGHIỆP VỤ LỄ TÂN CĂN BẢN 2.2. Đăng ký khách sạn 2.2.1. Khái quát chung về đăng ký khách sạn 2.2.2. Các hoạt động của lễ tân trước khi khách đến 2.2.3. Trình tự thủ tục đăng ký khách 2.2.4. Một số phương thức thanh toán trong khách sạn 2.3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú 2.3.1. Các hoạt động phục vụ khách của bộ phận lễ tân trong thời gian lưu trú 2.3.2. Tiếp nhận và giải quyết các phàn nàn của khách Kiểm tra vấn đáp lấy 01 cột điểm thường xuyên | Giảng dạy trực tiếp | GV trình chiếu mô hình Đặt câu hỏi Lắng nghe Thuyết trình, giảng giải | Lắng nghe Trả lời câu hỏi Đặt câu hỏi Giải các bài toán đồ vui trắc nghiệm | [1] [2] [3] | Kiểm tra thường kỳ | [CĐR5] [CĐR6] [CĐR14] [CĐR15] [CĐR16] |
| Buổi 4 | CHƯƠNG 2. CÁC NGHIỆP VỤ LỄ TÂN CĂN BẢN 2.4. Làm thủ tục trả buồng cho khách 2.4.1. Tổng hợp thanh toán | Giảng dạy trực tiếp | GV trình chiếu Đặt câu hỏi Lắng nghe Thuyết trình, giảng giải | Quan sát Lắng nghe SV trả lời | [1] [2] [3] | Cho điểm cộng SV trả | [CĐR5] [CĐR6] [CĐR14] [CĐR15] [CĐR16] |

| | | | | | | | |
|--------|---|---------------------|---|---|----------------------------------|---|--|
| | <p>2.4.2. Công việc của nhân viên thu ngân trước khi thanh toán</p> <p>2.4.3. Quy trình thanh toán cho các đối tượng khách</p> <p>2.4.4. Những công việc sau khi thực hiện thanh toán cho khách</p> | | | | | lời đúng nhất | |
| Buổi 5 | Ôn tập lý thuyết | Giảng dạy trực tiếp | <p>Hướng dẫn</p> <p>Phát vấn</p> <p>Lắng nghe</p> <p>Giải đáp</p> | <p>Lắng nghe</p> <p>Trả lời</p> <p>Ôn tập</p> <p>Đặt câu hỏi</p> | <p>[1]</p> <p>[2]</p> <p>[3]</p> | <p>Cho điểm cộng SV trả lời đúng nhất</p> | <p>[CDR1]</p> <p>[CDR2]</p> <p>[CDR3]</p> <p>[CDR4]</p> <p>[CDR5]</p> <p>[CDR6]</p> <p>[CDR14]</p> <p>[CDR15]</p> <p>[CDR16]</p> |
| Buổi 6 | <p>CÔNG VIỆC 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC</p> <p>1. Chuẩn bị nhận ca làm việc</p> <p>2. Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục</p> <p>3. Vệ sinh và trang phục cá nhân</p> <p>4. Chuẩn bị cho ca làm việc</p> <p>5. Sắp xếp khu vực làm việc</p> <p>CÔNG VIỆC 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM</p> <p>2.1. Hiểu biết về khách sạn của bạn</p> <p>2.2. Hiểu biết về địa phương</p> <p>2.3. Hiểu biết về đất nước</p> <p>2.4. Hiểu biết về công ty</p> | Học tập trải nghiệm | <p>Hướng dẫn</p> <p>luyện tập,</p> <p>Làm mẫu</p> <p>Nhận xét</p> <p>Điều chỉnh, uốn nắn thao tác của sinh viên</p> <p>Kiểm tra</p> | <p>SV quan sát, chia cặp luyện tập đóng vai khách và nhân viên lễ tân,</p> <p>Từng cặp thực hành, cả lớp quan sát rút kinh nghiệm, học hỏi, nhận xét</p> <p>Lắng nghe</p> <p>Khắc phục sai hỏng</p> | <p>[1]</p> <p>[2]</p> <p>[3]</p> | <p>Cộng điểm cho nhóm trả lời đúng nhất</p> | <p>[CDR7]</p> <p>[CDR14]</p> <p>[CDR15]</p> <p>[CDR16]</p> |

| | | | | | | | |
|--------|---|---------------------|--|---|-------------------|------------------------------------|---|
| | <p>2.5. Các điểm độc đáo riêng của khách sạn</p> <p>2.6. Các kỹ năng bán hàng</p> <p>2.7. Các đặc điểm và lợi ích</p> | | | | | | |
| Buổi 7 | <p>CÔNG VIỆC 3: CÁC KỸ NĂNG ĐIỆN THOẠI</p> <p>3.1. Chuẩn bị</p> <p>3.2. Sử dụng điện thoại – Tổng đài điện thoại</p> <p>3.3. Cách chào khách theo tiêu chuẩn của khách sạn</p> <p>3.4. Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế</p> <p>3.5. Trả lời điện thoại</p> <p>3.6. Chuyển cuộc gọi đến bộ phận khác</p> <p>3.7. Các số điện thoại nội bộ</p> <p>3.8. Công việc và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn</p> <p>3.9. Chuyển cuộc gọi đến buồng khách</p> <p>3.10. Biết cách sử dụng hệ thống Quản lý khách sạn (PMS)</p> <p>3.11. Chuyển cuộc gọi sang chế độ chờ</p> <p>3.12. Thực hiện cuộc gọi</p> | Học tập trải nghiệm | Hướng dẫn luyện tập Nhận xét Điều chỉnh, uốn nắn thao tác của sinh viên | SV quan sát, chia cặp luyện tập đóng vai khách và nhân viên lễ tân, Từng cặp thực hành, cả lớp quan sát rút kinh nghiệm, học hỏi, nhận xét Lắng nghe Khắc phục sai hỏng | [1] [2] [3] | Cộng điểm cho SV trả lời đúng nhất | [CĐR8] [CĐR14] [CĐR15] [CĐR16] |
| Buổi 8 | <p>CÔNG VIỆC 4: ĐẶT BUỒNG</p> <p>4.1. Nhận đặt buồng</p> | Học tập trải nghiệm | Hướng dẫn luyện tập Nhận xét | SV quan sát, chia cặp luyện tập đóng vai | [1] [2] [3] | Kiểm tra | [CĐR9] [CĐR10] [CĐR14] |

| | | | | | |
|--|--|---|---|--|-------------------------------|
| <p>4.2. Xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng</p> <p>4.3. Xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng</p> <p>4.4. Quy định về huỷ đặt buồng của khách sạn</p> <p>4.5. Xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng không có đảm bảo vào ngày khách đến</p> <p>4.6. Xử lý tình huống khách đã đặt buồng bảo đảm nhưng không đến</p> <p>4.7. Quy định của khách sạn về xử lý khách không đến</p> <p>CÔNG VIỆC 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN – ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN (CHECK – IN)</p> <p>5.1. Làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách</p> <p>5.2. Các tên riêng phổ biến tại các quốc gia khác nhau</p> <p>5.3. Các loại buồng trong khách sạn</p> <p>5.4. Chương trình dành cho khách hàng trung thành</p> <p>5.5. Sơ đồ khách sạn</p> <p>5.6. Bảo đảm thanh toán tiền mặt</p> <p>5.7. Các loại ngoại tệ và séc du lịch được khách sạn chấp nhận</p> | | <p>Điều chỉnh, uốn nắn thao tác của sinh viên</p> | <p>khách và nhân viên lễ tân, Từng cặp thực hành, cả lớp quan sát rút kinh nghiệm, học hỏi, nhận xét</p> <p>Lắng nghe</p> <p>Khắc phục sai hỏng</p> | | <p>[CĐR15]</p> <p>[CĐR16]</p> |
|--|--|---|---|--|-------------------------------|

| | | | | | | | |
|--------|--|---------------------|---|---|-------------------|---|--|
| | <p>5.8. Bảo đảm thanh toán – Thẻ tín dụng</p> <p>5.9. Các loại thẻ tín dụng được khách sạn chấp nhận</p> <p>5.10. Sử dụng máy quét thẻ tín dụng</p> <p>5.11. Đảm bảo thanh toán – Phiếu thanh toán</p> <p>5.12. Các loại phiếu thanh toán được khách sạn chấp nhận</p> <p>5.13. Đảm bảo thanh toán – Ghi sổ nợ công ty</p> <p>5.14. Đón khách VIP</p> <p>5.15. Đón khách đoàn</p> <p>5.16. Đón khách vắng lai</p> <p>Kiểm tra lần 1</p> | | | | | | |
| Buổi 9 | <p>CÔNG VIỆC 6: ĐÁP ỨNG CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH</p> <p>6.1. Tiếp nhận yêu cầu về thông tin</p> <p>6.2. Danh bạ điện thoại</p> <p>6.3. Đặt chỗ trên chuyến bay</p> <p>6.4. Thông tin du lịch</p> <p>6.5. Thông tin thương mại</p> <p>6.6. Tiếp nhận yêu cầu về các dịch vụ trong khách sạn</p> <p>CÔNG VIỆC 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA</p> <p>7.1. Nhập chi phí bằng phương pháp thủ công</p> | Học tập trải nghiệm | Hướng dẫn luyện tập Nhận xét Điều chỉnh, uốn nắn thao tác của sinh viên | SV quan sát, chia cặp luyện tập đóng vai khách và nhân viên lễ tân, Từng cặp thực hành, cả lớp quan sát rút kinh nghiệm, học hỏi, nhận xét Lắng nghe | [1] [2] [3] | Cộng điểm cho SV thực hiện thao tác đúng nhất | [CĐR11] [CĐR14] [CĐR15] [CĐR16] |

| | | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|--|--|--|
| <p>7.2. Xử lý sai lệch thông tin về tình trạng bùồng</p> <p>7.3. Xử lý thay đổi bùồng</p> <p>7.4. Các cuộc gọi báo thức</p> <p>7.5. Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao</p> <p>7.6. Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú</p> <p>7.7. Két an toàn – Giao chìa khoá (ngăn) két</p> <p>7.8. Két an toàn – Mở (ngăn) két</p> <p>7.9. Xử lý phàn nàn của khách</p> <p>7.10. Giao ca</p> <p>7.11. Danh mục kiểm tra những việc cần làm trong ca</p> <p>7.12. Đôn ngoại tệ (FOREX)</p> <p>7.13. Xử lý thư của khách</p> <p>7.14. Nhận và chuyển lời nhắn cho khách</p> <p>7.15. Xử lý các bưu phẩm đặc biệt của khách</p> | | | <p>Khắc phục sai hỏng</p> | | | |
|--|--|--|---------------------------|--|--|--|

| | | | | | | |
|--------------------|--|----------------------------|---|---|--|---|
| <p>Buổi 10</p> | <p>CÔNG VIỆC 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG (THANH TOÁN VÀ TIỀN KHÁCH) 8.1. Chuẩn bị 8.2. Các hồ sơ đoàn khách 8.3. Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ 8.4. Làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn 8.5. Phương thức thanh toán – tiền mặt và séc du lịch 8.6. Phương thức thanh toán – thẻ tín dụng 8.7. Phương thức thanh toán – phiếu thanh toán 8.8. Phương thức thanh toán – ghi sổ nợ công ty 8.9. Giải quyết các khoản chi phí có tranh chấp 8.10. Giải quyết các chi phí phát sinh 8.11. Kết thúc việc thu ngân CÔNG VIỆC 9: KIỂM TOÁN ĐÊM 9.1. Chuẩn bị làm việc 9.2. Thực hiện quy trình đóng ngày Kiểm tra lần 2</p> | <p>Học tập trải nghiệm</p> | <p>Hướng dẫn luyện tập Nhận xét Điều chỉnh, uốn nắn thao tác của sinh viên</p> | <p>SV quan sát, chia cặp luyện tập đóng vai khách và nhân viên lễ tân, Từng cặp thực hành, cả lớp quan sát rút kinh nghiệm, học hỏi, nhận xét Lắng nghe Khắc phục sai hỏng</p> | <p>[1] [2] [3]</p> | <p>Kiểm tra [CĐR12] [CĐR14] [CĐR15] [CĐR16]</p> |
| <p>Buổi 11</p> | <p>Công việc 10: An toàn và An ninh 10.1. Sắp xếp khu vực làm việc 10.2. Đảm bảo an toàn 10.3. Đảm bảo an ninh</p> | <p>Học tập trải nghiệm</p> | <p>Hướng dẫn luyện tập Nhận xét</p> | <p>SV quan sát, chia cặp luyện tập đóng vai khách và nhân viên lễ tân,</p> | <p>[1] [2] [3]</p> | <p>Kiểm tra [CĐR13] [CĐR14] [CĐR15] [CĐR16]</p> |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | <p>10.4. Xử lý trong trường hợp mất chìa khoá</p> <p>10.5. Xử lý trong trường hợp có đe dọa đánh bom</p> <p>10.6. Sơ cứu</p> <p>10.7. Phòng cháy chữa cháy</p> <p>10.8. Đảm bảo an toàn và an ninh của khách</p> <p>Ôn tập lại tất cả kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ lễ tân khách sạn</p> | | <p>Điều chỉnh, uốn nắn thao tác của sinh viên</p> | <p>Từng cặp thực hành, cả lớp quan sát rút kinh nghiệm, học hỏi, nhận xét</p> <p>Lắng nghe</p> <p>Khắc phục sai hỏng</p> | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|

9. Đánh giá

- Thang điểm

| Loại điểm | Điểm hệ 10 | Điểm hệ chữ | Điểm hệ 4 |
|-----------|------------|-------------|-----------|
| Đạt | 9,0 - 10 | A+ | 4,0 |
| | 8,5 - 8,9 | A | 3,5 |
| | 8,0 - 8,4 | B+ | 3,1 |
| | 7,0 - 7,9 | B | 2,8 |
| | 6,5 - 6,9 | C+ | 2,4 |
| | 5,5 - 6,4 | C | 2,0 |
| | 5,0 - 5,4 | D+ | 1,5 |
| | 4,0 - 4,9 | D | 1,0 |
| Không đạt | < 4 | F | 0 |

- **Thường kỳ:** Làm bài kiểm tra
- **Giữa kỳ:** Thực hành
- **Cuối kỳ:** Thực hành
- Tóm tắt phương thức đánh giá điểm tổng kết toàn môn học:

| STT | Nội dung | Tỷ lệ |
|------|----------------|-------|
| 1 | Điểm thường kỳ | 20% |
| 2 | Điểm giữa kỳ | 20% |
| 3 | Điểm cuối kỳ | 60% |
| Tổng | | 100% |

10. Quy định lớp học

- Không vắng quá 20% số tiết học của học phần.
- Hoàn thành các bài tập nhóm, các nhân.
- Tham gia tích cực các nội dung được giao.
- Nghiêm túc trong lớp học.
- Không sử dụng điện thoại để làm chuyện riêng.

- Mặc đúng đồng phục theo quy định của Khoa, Nhà trường.
- Mang tài liệu học tập khi lên lớp.

Giảng viên biên soạn đề cương
(Ký và ghi rõ họ tên)

TRƯỞNG KHOA
(Ký và ghi rõ họ tên)

BAN GIÁM HIỆU
(Ký và ghi rõ họ tên)