

TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC
TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: TỔNG QUAN CƠ SỞ LƯU TRÚ
NGÀNH: HƯỚNG DẪN DU LỊCH
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBOXL ngày tháng năm
của Hiệu Trưởng trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc)*

Đồng Nai, năm 2021

(Lưu hành nội bộ)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, ngành Du lịch đã trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế-xã hội của nhiều quốc gia trên thế giới. Việt Nam, với tiềm năng du lịch phong phú và đa dạng, đang ngày càng khẳng định vị thế của mình trên bản đồ du lịch thế giới. Trong bối cảnh đó, việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành Du lịch trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết.

Môn học "Tổng quan cơ sở lưu trú" được đưa vào chương trình đào tạo nhằm giúp sinh viên nắm vững các kiến thức cơ bản và nâng cao về quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh trong ngành du lịch và lữ hành. Khóa học này cung cấp cho sinh viên cái nhìn toàn diện về các khía cạnh quan trọng của ngành, từ quản lý tour, lập kế hoạch kinh doanh, đến tiếp thị và chăm sóc khách hàng.

Trong môn học này, sinh viên sẽ được trang bị kiến thức về phân tích thị trường du lịch, hiểu rõ các xu hướng và nhu cầu của khách hàng, cũng như kỹ năng xây dựng và phát triển các sản phẩm du lịch hấp dẫn. Bên cạnh đó, sinh viên còn được học cách quản lý nhân sự, tài chính, và các hoạt động vận hành trong doanh nghiệp lữ hành.

Trong quá trình nghiên cứu môn học "Tổng quan cơ sở lưu trú", sinh viên thường phải tham khảo nhiều nguồn tài liệu khác nhau, dẫn đến sự không đồng nhất trong cách tiếp cận và hiểu biết về ngành. Đồng thời, một số tài liệu tham khảo còn mang tính hàn lâm, thiếu tính thực tiễn, khiến sinh viên gặp khó khăn trong việc liên hệ lý thuyết với thực tế ngành Du lịch đang phát triển nhanh chóng và đầy biến động.

Nhằm tạo điều kiện cho sinh viên có một bộ tài liệu tham khảo mang tính tổng hợp, cập nhật và gắn liền với thực tiễn hơn, nhóm giảng viên chúng tôi đề xuất và biên soạn giáo trình "Tổng quan cơ sở lưu trú" này. Giáo trình được xây dựng dựa trên nền tảng lý thuyết vững chắc, kết hợp với các ví dụ thực tế giúp sinh viên phát triển tư duy sáng tạo và khả năng thích ứng với môi trường kinh doanh thay đổi nhanh chóng. Với những kiến thức và kỹ năng được trang bị, sinh viên sẽ sẵn sàng đối mặt với các thách thức và nắm bắt các cơ hội trong lĩnh vực lữ hành đầy tiềm năng.

Giáo trình Tổng quan cơ sở lưu trú dành riêng cho người học trình độ Trung cấp.

Nội dung của giáo trình bao gồm các Bài sau:

Chương 1: Khái quát về cơ sở lưu trú du lịch

Chương 2: Các loại hình cơ sở lưu trú du lịch

Chương 3: Giới thiệu về loại hình khách sạn

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Nguyễn Xuân Khuê
2. ThS. Phạm văn Thành
3. TS. Nguyễn Văn Thuân
4. TS. Nguyễn Văn Quyết
5. Th.S. Nguyễn Ngọc Diệp

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC	4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	5
CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH	12
CHƯƠNG 2. CÁC LOẠI HÌNH CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH	18
CHƯƠNG 3. GIỚI THIỆU VỀ LOẠI HÌNH KHÁCH SẠN	24

Tailieu.vn

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: TỔNG QUAN CƠ SỞ LƯU TRÚ

2. Mã môn học: MH31

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí: Giáo trình dành cho người học trình độ Trung cấp tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc.

+ Tổng quan cơ sở lưu trú du lịch là môn học tự chọn thuộc các môn học đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ trung cấp nghề “Hướng dẫn du lịch”. Môn học này nhằm trang bị cho người học những kiến thức bổ trợ cho nghiệp vụ phục vụ nhà hàng của người học.

+ Môn học này cần được tổ chức giảng dạy trước các môn học nghiệp vụ hướng dẫn và học sau các môn học: Tổng quan du lịch, Tâm lý du lịch.

3.2. Tính chất:

+ Tổng quan cơ sở lưu trú du lịch là môn học lý thuyết.

+ Đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết môn.

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: môn học này dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Hướng dẫn du lịch. Môn học này đã được đưa vào giảng dạy tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc từ năm 2021 đến nay. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm cung cấp các kiến thức thuộc lĩnh vực Tổng quan cơ sở lưu trú: Trình bày được những nội dung về lịch sử hình thành và phát triển hoạt động kinh doanh cơ sở lưu trú du lịch; những đặc điểm và các hoạt động cơ bản của các cơ sở lưu trú du lịch, Phân biệt được các loại hình cơ sở lưu trú du lịch phổ biến và những nét đặc trưng của từng loại.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1 Về kiến thức:

A1. Hiểu biết cơ bản về các loại cơ sở lưu trú trong ngành du lịch, bao gồm khách sạn, resort, nhà nghỉ, homestay và các hình thức lưu trú khác.

A2. Nắm vững các tiêu chuẩn và quy định liên quan đến cơ sở lưu trú, bao gồm tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, an ninh và an toàn.

A3. Kiến thức về quy trình hoạt động và quản lý cơ sở lưu trú, bao gồm quản lý đặt phòng, kiểm soát chất lượng dịch vụ, và xử lý các yêu cầu của khách hàng.

A4. Hiểu biết về các xu hướng hiện đại trong ngành lưu trú, bao gồm sự phát triển của công nghệ và các yếu tố bền vững trong quản lý cơ sở lưu trú..

4.2 Về kỹ năng:

B1. Kỹ năng quản lý và điều hành các cơ sở lưu trú, bao gồm lập kế hoạch, tổ chức công việc, và kiểm soát chất lượng dịch vụ.

B2. Kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng để đảm bảo sự hài lòng và giải quyết các vấn đề phát sinh một cách hiệu quả.

B3. Kỹ năng sử dụng các phần mềm quản lý cơ sở lưu trú và hệ thống đặt phòng trực tuyến.

B4. Kỹ năng phân tích và đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ sở lưu trú, từ đó đưa ra các biện pháp cải tiến và phát triển..

4.3 Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

C1. Khả năng tự chủ trong việc quản lý và vận hành cơ sở lưu trú, đảm bảo rằng mọi hoạt động diễn ra một cách suôn sẻ và đạt chất lượng cao.

C2. Tinh thần trách nhiệm cao trong việc đảm bảo an ninh, an toàn và sự hài lòng của khách hàng.

C3. Khả năng làm việc độc lập và theo nhóm để thực hiện các dự án và cải tiến liên quan đến cơ sở lưu trú.

C4. Thái độ chuyên nghiệp và tích cực trong việc duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng và đối tác, góp phần nâng cao uy tín và hình ảnh của cơ sở lưu trú..

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH, MD	Tên Môn học/ Mô đun	Số tín chỉ	Tổng số tiết	Lý thuyết	Thực hành	Thi/ Kiểm tra
I	Các môn học chung	13	255	106	134	15
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng – An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng Anh	5	90	42	42	6
II	Môn học, mô đun cơ sở ,chuyên môn	65	1445	518	869	58

II.1	Môn học, mô đun cơ sở	5	90	56	28	6
MH07	Tổng quan du lịch	2	30	14	14	2
MĐ08	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MH09	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	36	935	196	711	28
MĐ10	Tiếng Anh chuyên ngành 1	4	90	28	58	4
MĐ11	Tiếng Anh chuyên ngành 2	4	90	28	58	4
MH12	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	30	14	14	2
MH13	Hệ thống di tích và danh thắng Việt Nam	2	45	14	29	2
MH14	Địa lý và tài nguyên du lịch Việt Nam	3	45	28	14	3
MĐ15	Nghệ vụ hướng dẫn	4	90	28	58	4
MH16	Tuyến, điểm du lịch Việt Nam	3	60	28	29	3
MĐ17	Tin học ứng dụng	2	45	14	29	2
MH18	Marketing du lịch	2	30	14	14	2
MĐ19	Thực hành nghiệp vụ 1	1	10	0	9	1
MĐ20	Thực hành nghiệp vụ 2	1	20	0	19	1
MĐ21	Thực tập tốt nghiệp	8	380		380	
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	24	420	266	130	24
MĐ22	Nghệ vụ lễ hành	3	60	28	29	3
MH23	An ninh an toàn trong du lịch	2	45	14	29	2
MH24	Lịch sử văn minh thế giới	3	45	42	0	3

MH25	Tiến trình lịch sử Việt Nam	2	30	28	0	2
MH26	Các dân tộc Việt Nam	3	45	42	0	3
MH27	Văn hoá ẩm thực	2	45	14	29	2
MH28	Nghịệp vụ văn phòng	2	30	14	14	2
MH29	Nghịệp vụ thanh toán	2	45	14	29	2
MH30	Tổ chức sự kiện	2	30	28	0	2
MH31	Tổng quan cơ sở lưu trú	3	45	42	0	3
Tổng cộng		78	1700	624	1003	73

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Phòng học chuẩn.

6.2. Trang thiết bị dạy học: Phòng máy chiếu, loa, bảng, phấn,

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1,B1, B2 C1, C2	1	Sau 8 giờ.
Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A2,A3,A4 B3,B4 C3,C4	3	Sau 37 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận và trắc nghiệm	A1, A2, A3, A4, B1, B2, B3, B4 C1, C2, C3, C4	1	Sau 45 giờ

7.2.3. Cách tính điểm