

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP

Mã mô đun:

Thời gian thực hiện mô đun: 15 giờ (Lý thuyết: 0 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 15 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: là mô đun được bố trí giảng dạy ở cuối học kỳ năm cuối.
- Tính chất: là mô đun chuyên môn nghề bắt buộc trước khi sinh viên tốt nghiệp.

II. Mục tiêu mô đun:

- Kiến thức:

Trình bày được các nguyên tắc, qui trình phục vụ trong bộ phận

- Kỹ năng:

Thực hiện được các quy trình trong bộ phận một cách chuyên nghiệp

- + Quy trình nghe và xử lý cuộc gọi
- + Quy trình nhận đặt buồng
- + Quy trình nhận buồng và đăng kí khách
- + Quy trình trả buồng và nghiệp vụ thu ngân

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Rèn luyện thái độ cẩn thận, chính xác trong phục vụ.
- + Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, luôn trong tư thế sẵn sàng phục vụ

III. Nội dung mô đun:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên bài	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập/ thảo luận	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm
1	Bài 1: Nghe và xử lý cuộc gọi	2			2
2	Bài 2: Nhận đặt buồng	5			5
3	Bài 3: Thủ tục nhận buồng và đăng kí khách	5			5
4	Bài 4: Trả buồng và nghiệp vụ thu ngân	3			3
Cộng		15	0	0	15

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Nghe và xử lý cuộc gọi

Thời gian: 2 giờ

1. Mục tiêu bài:

- Thực hiện được kỹ năng nghe và xử lý cuộc gọi

2. Nội dung bài:

- 2.1. Cuộc gọi từ bên trong khách sạn
- 2.2. Cuộc gọi từ bên ngoài khách sạn
- 2.3. Ghi tin nhắn

Bài 2: Nhận đặt buồng

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu bài:

- Trình bày được những kiến thức liên quan đến quy trình đặt buồng
- Thực hiện được đầy đủ các bước trong quy trình đặt buồng đạt tiêu chuẩn

2. Nội dung bài:

- 2.1. Các nguồn và các loại đặt buồng
- 2.2. Quy trình đặt buồng

Bài 3: Thủ tục nhận buồng và đăng kí khách

Thời gian: 5 giờ

1. Mục tiêu bài:

- Thực hiện được đầy đủ các bước trong quy trình nhận buồng và đăng kí khách đạt tiêu chuẩn

2. Nội dung bài:

- 2.1. Quy trình check in đối với khách đã đặt buồng trước
- 2.2. Quy trình check in đối với khách chưa đặt buồng trước

Bài 4: Trả buồng và nghiệp vụ thu ngân

Thời gian: 3 giờ

1. Mục tiêu bài:

- Trình bày được những kiến thức liên quan đến thủ tục trả buồng
- Thực hiện được đầy đủ các bước trong quy trình trả buồng đạt tiêu chuẩn

2. Nội dung bài:

- 2.1. Cập nhật chi phí, lập hoá đơn khách hàng
- 2.2. Quy trình trả buồng

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

- Phòng thực hành nghiệp vụ lễ tân.
- Micro, loa, bảng, phấn, Projector...
- Giáo trình, tài liệu tham khảo

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức:
 - + Trình bày được các nguyên tắc, qui trình phục vụ trong bộ phận
- Kỹ năng:
 - + Vệ sinh, sắp xếp các trang thiết bị vật dụng trong quầy
 - + Thực hành các kỹ năng phục vụ: xử lý cuộc gọi, nhận đặt buồng, đăng kí khách, trả buồng cho từng đối tượng khách
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Nghiêm túc trong học tập
 - + Thực hành thường xuyên
 - + Trung thực trong kiểm tra
 - + Rèn luyện tính kiên nhẫn
 - + Tỉ mỉ, cẩn thận, nghiêm túc trong thực hiện công việc

2. Phương pháp:

- Sinh viên bốc mã đề nghiệp vụ/ quy trình
- Chuẩn bị mẫu biểu, quầy: 5 phút

- Thực hiện quy trình: sinh viên đóng vai nhân viên lễ tân và thực hiện quy trình: 3 đến 5 phút

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng mô đun: mô đun được sử dụng cho sinh viên cao đẳng ngành Quản trị khách sạn;

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun:

- Đối với giảng viên:

+ Có kiến thức về ngành kinh doanh khách sạn, được đào tạo cơ bản về nghiệp vụ nhà hàng.

+ Có kinh nghiệm thực tế nghiệp vụ khách sạn

+ Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.

+ Giảng viên trên cơ sở chương trình môn học soạn giáo án và bài giảng chi tiết để thực hiện việc giảng dạy theo đúng yêu cầu môn học. Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, giảng viên cần phải thường xuyên đọc các tài liệu tham khảo và cập nhật thông tin có liên quan. Trong quá trình giảng bài lưu ý liên hệ với các môn học khác cũng như với thực tế để người học ngoài việc nắm bắt được kiến thức còn có khả năng tự liên hệ được với thực tế nghề nghiệp sau này.

- Đối với sinh viên: Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Tất cả các bài.

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (2005), *Nghệ thuật lễ tân- cách tiếp cận thực tế*, Nhà xuất bản Thanh niên, Việt Nam.

[2] Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (2009), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam Nghiệp vụ lễ tân*, Tổng cục du lịch Việt Nam – Bộ Văn hóa, Thể Thao và Du lịch, Việt Nam.

[3] Phạm Thị Thu Cúc (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân*, Nhà xuất bản Hà Nội, Việt Nam.