

## **NỘI DUNG THI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**

**NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – KHỐI LỚP 186**

**MÔN THI: LÝ THUYẾT TỔNG HỢP NGHỀ NGHIỆP**

### **I. Nội dung thi:**

#### **Phần 1: Nghe và xử lý cuộc gọi**

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

#### **Phần 2: Nhận đặt buồng**

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

#### **Phần 3: Thủ tục nhận buồng và đăng kí khách**

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

#### **Phần 4: Trả buồng và nghiệp vụ thu ngân**

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

### **II. 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

## III. Tài liệu tham khảo:

- [1] Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (2005), *Nghiệp vụ 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.