

Tp. HCM, ngày 20 tháng 05 năm 2019

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN HỌC PHẦN ĐỒ ÁN KHÁCH SẠN  
BẬC CAO ĐẲNG CHÍNH QUY  
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN  
HỌC KỲ GIỮA - NĂM 2019**

**1. MỤC TIÊU**

- Giúp sinh viên chuyên ngành Quản trị khách sạn được tiếp cận môi trường làm việc thực tế tại các khách sạn đạt tiêu chuẩn hạng 3 sao trở lên;
- Hiểu biết về môi trường làm việc và ngành nghề sau này, biết những yêu cầu cần thiết và quan trọng đối với công việc, nhiệm vụ cụ thể;
- Nhận xét và đánh giá được các vấn đề về liên quan đến hoạt động quản trị kinh doanh khách sạn trong thực tiễn;
- Tạo điều kiện cho sinh viên vận dụng các kiến thức đã học kết hợp với thực tiễn để nghiên cứu và thực hiện được một báo cáo Đồ án, thực tập nghề nghiệp 1, thực tập nghề nghiệp 2 và báo cáo thực tập tốt nghiệp cuối khóa;
- Tạo mối quan hệ giữa sinh viên với khách sạn nhằm phục vụ cho việc thực tập và tìm việc sau khi hoàn thành khóa học.

**2. YÊU CẦU VÀ ĐỐI TƯỢNG THAM GIA**

**2.1. Yêu cầu**

**2.1.1. Yêu cầu chung**

- Kết quả thực hiện đồ án khách sạn là một báo cáo môn học.
- Sinh viên thực hiện theo nội dung kế hoạch và thực hiện đề tài cá nhân.
- Đề tài thuộc phạm vi kiến thức các học phần chuyên ngành mà các sinh viên đã học.

**2.1.2. Yêu cầu về chuyên môn**

- Sinh viên biết tổng hợp, khái quát những vấn đề nghiên cứu và trình bày một cách có hệ thống trong báo cáo môn học.
- Sinh viên phải có nhận xét, đánh giá và đề xuất những biện pháp nhằm hoàn thiện công tác kinh doanh du lịch, khách sạn - nhà hàng của đơn vị cũng như các hoạt động về du lịch khác có liên quan sau hoạt động thực hành tại doanh nghiệp.

- Kết thúc thời gian làm đồ án, sinh viên phải nộp báo cáo đề tài theo đúng quy định về hình thức, nội dung và tài liệu tham khảo cho GVHD.
- Điểm tổng hợp bao gồm điểm thực hành tại đơn vị thực tập và điểm báo cáo đồ án, tổng điểm từ 5 điểm trở lên mới đạt yêu cầu.

## 2.2. Đối tượng tham gia

Sinh viên chuyên ngành Quản trị khách sạn bậc cao đẳng chương trình đại trà và chất lượng cao Khóa 16 và 17.

## 3. NỘI DUNG

Đồ án khách sạn có số tín chỉ là 2.

Đồ án khách sạn gồm hai phần:

### 3.1. Thực tập nghiệp vụ

Sinh viên liên hệ một đơn vị khách sạn, nhà hàng để thực tập trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết báo cáo đồ án Quản trị khách sạn theo sự phân công của Khoa.

### 3.2. Viết báo cáo đồ án Quản trị khách sạn

Sinh viên viết báo cáo đồ án Quản trị khách sạn cá nhân theo lĩnh vực đề tài đã đăng ký với Khoa và thực hiện theo quy định của Trường về thời gian và yêu cầu về chuyên môn.

Thời gian viết báo cáo đồ án Quản trị khách sạn cụ thể như sau:

- + Tuần 1: Giảng viên hướng dẫn sinh viên viết báo cáo và duyệt đề cương.
- + Tuần 2, 3: Sinh viên nộp bản thảo báo cáo cho giảng viên hướng dẫn. Sau đó giảng viên trả bản thảo báo cáo cho sinh viên.
- + Tuần 4: Sinh viên hoàn thiện và nộp bản chính thức.

## 4. HÌNH THỨC VIẾT BÁO CÁO ĐỒ ÁN KHÁCH SẠN

- Báo cáo sẽ được trình bày một mặt trên khổ giấy A4, soạn thảo bằng MS. Word, sử dụng bảng mã Unicode, font chữ Times New Roman, cỡ chữ 13, không dãn chữ, dãn dòng 1,5 lines, lề trên: 2 cm, lề dưới: 2 cm, lề trái: 3 cm, lề phải: 2 cm. Số trang tối thiểu: 10 đến 12 trang (Không bao gồm phần mở đầu, mục lục, phụ lục và tài liệu tham khảo). Riêng sinh viên chương trình chất lượng cao có thể chọn viết báo cáo bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh.

- Trình bày rõ ràng, hình thức đẹp, đóng bìa cứng (Mẫu bìa ngoài, theo mẫu quy định) như sau:

- 1) Trang bìa chính (theo mẫu)
- 2) Trang bìa phụ (theo mẫu)

- 3) Nhận xét của đơn vị kiến tập
- 4) Nhận xét của giảng viên hướng dẫn
- 5) Lời cảm ơn.
- 6) Mục lục
- 7) Nội dung báo cáo:

Đây là phần trọng tâm của báo cáo, SV mô tả lại những gì mình đã tham quan, tìm hiểu được trong quá trình đi kiến tập. Phần này SV trình bày trong phạm vi tối đa 10 - 15 trang giấy A4, bao gồm những mục sau:

- **Lời nói đầu** (trình bày trong phạm vi 01 trang, phần này nêu lý do vì sao lựa chọn chủ đề này để viết báo cáo đồ án).
- **Giới thiệu về đơn vị kiến tập** (trình bày trong phạm vi 02 - 04 trang)
  - + Quá trình hình thành và phát triển
  - + Chức năng, nhiệm vụ
  - + Sản phẩm, dịch vụ
  - + Cơ cấu tổ chức
  - + Kết quả hoạt động kinh doanh
- **Mô tả công việc thực tế mà sinh viên được tiếp cận tại khách sạn trong thời gian kiến tập** (Trình bày trong phạm vi 06 - 08 trang).
- **So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã được học** (Trình bày trong phạm vi 01 - 02 trang).
- **Phần phụ lục:**

Để bài viết thêm sinh động có minh chứng cụ thể, SV nên đưa thêm các thông tin tư liệu thu thập được (hình ảnh, văn bản, ...) vào phần này. SV cần liên kết phần mô tả công việc thực tế tìm hiểu được với phần phụ lục.

## 5. CÁC DẠNG ĐỀ TÀI LỰA CHỌN THỰC HÀNH

Căn cứ vào lịch trình học tập các học phần của chương trình đào tạo, chương trình kiến tập ngoại khóa sinh viên có thể lựa chọn một trong những dạng đề tài sau đây để nghiên cứu và thực hành:

### 5.1. Linh vực lễ tân khách sạn

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành các khu vực thuộc bộ phận lễ tân khách sạn, cụ thể là:

- Khu vực đặt phòng: Sử dụng phần mềm đặt phòng, xử lý các tình huống liên quan đến đặt phòng...

- Khu vực tổng đài: Sử dụng và trả lời điện thoại, các giải pháp xử lý các cuộc gọi của khách...
- Khu vực quầy tiếp tân: Quy trình làm thủ tục nhận, trả phòng, phục vụ trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn, xử lý phản nàn...
- Khu vực Concierge (Hỗ trợ đón tiếp): Điều hành xe, cung cấp thông tin và các dịch vụ bên trong cũng như bên ngoài khách sạn...
- Khu vực quan hệ khách hàng: Kỹ năng phân phòng đặt trước, kiểm tra phòng, chăm sóc khách hàng, đón tiếp nhiều loại khách hàng khác nhau, hộ tống khách lên phòng...
- Khu vực trung tâm dịch vụ hành chính văn phòng: Các hoạt động phục vụ và làm tăng mãi lực dịch vụ tại trung tâm.
- Khu vực gác cửa và phụ trách hành lý.

### **5.2. Lĩnh vực phòng ngủ trong khách sạn**

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành các khu vực thuộc bộ phận quản lý phòng khách sạn (Housekeeping), cụ thể là:

- Khu vực đồng phục và đồ vải: Thiết kế và giải pháp đồng phục cho nhân viên khách sạn, quản lý đồng phục và đồ vải, giải pháp tiết kiệm ngân sách...
- Khu vực giặt ủi: Giặt nước, giặt khô, tiết kiệm điện, nước, hóa chất, quy trình khép kín và chuyên nghiệp giao nhận đồ khách...
- Khu vực phòng: Quy trình vệ sinh phòng cho nhiều đối tượng khách khác nhau, các giải pháp tiết kiệm nước, xử lý sinh vật gây hại trong phòng khách, giải pháp khắc phục mất mát tài sản của khách, quản lý đồ đã mất và tìm thấy...
- Khu vực hoa: Chuẩn bị hoa đặt trong phòng khách, hoa cho tiệc, bán hoa khi khách yêu cầu, quản lý khu vực hoa...
- Kỹ thuật vệ sinh khu vực công cộng.
- Hoạt động minibar.
- Kinh doanh lĩnh vực housekeeping bên ngoài như tiệm giặt ủi, công ty dịch vụ cung ứng lao động giúp việc nhà, chăm sóc người bệnh, chăm sóc và đưa đón trẻ em, nhà an dưỡng...

### **5.3. Lĩnh vực ẩm thực trong khách sạn**

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành các khu vực thuộc bộ phận ẩm thực, cụ thể là:

- Khu vực nhà hàng ăn tự chọn: Bày bàn tiệc tự chọn, phân chia khu vực phục vụ, đón, phục vụ và tiễn khách bên trong và bên ngoài khách sạn, phân chia nhân lực phục vụ theo từng thời điểm...

- Khu vực nhà hàng Âu: Kỹ thuật bày bàn, thực đơn, thu hút khách tới nhà hàng thường xuyên, kỹ năng thuyết phục bán hàng, kỹ năng phục vụ...
- Khu vực tổ chức sự kiện và hội nghị: Tổ chức nhiều loại hình sự kiện khác nhau: Tiệc cưới, hội thảo, họp, giới thiệu sản phẩm, liên hoan cuối năm... trang trí, trình bày thẩm mỹ, phục vụ... cho từng sự kiện.
- Khu vực phục vụ tại phòng: Xúc tiến các hoạt động bán hàng qua điện thoại, đảm bảo chất lượng món ăn và thức uống khi mang lên tới phòng khách...
- Khu vực bar: Các hoạt động tại bar hồ bơi, quầy bar, dịch vụ vui chơi giải trí trong quầy bar, kỹ năng biểu diễn pha chế thức uống, kỹ năng phục vụ chuyên nghiệp trong quầy bar.
- Khu vực bán các sản phẩm bánh ngọt của khách sạn.

Sinh viên có thể lựa chọn thực tập tại các đơn vị kinh doanh ăn uống độc lập bên ngoài khách sạn với chức năng kinh doanh tương tự như một trong các khu vực trực thuộc bộ phận F&B trong khách sạn.

#### **5.4. Lĩnh vực dịch vụ vui chơi giải trí**

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành các khu vực trong các cơ sở kinh doanh lưu trú, ăn uống có kết hợp với dịch vụ vui chơi giải trí, cụ thể là:

- Các khu du lịch, resort, làng du lịch.
- Các địa điểm thu hút khách du lịch khác: Nhà hát, bảo tàng, công viên giải trí, câu lạc bộ thể thao, sân golf, khách sạn sòng bạc...

Ngoài ra, sinh viên có thể lựa chọn các dạng đền tài khác phù hợp với sở trường của mình và theo yêu cầu của nơi thực hành.

#### **5.5. Lĩnh vực Quản trị nguồn nhân lực**

- Tổ chức bộ máy trong khu du lịch, khách sạn, nhà hàng, các địa điểm thu hút khách du lịch, các cơ sở lưu trú, ăn uống và dịch vụ giải trí.
- Đào tạo tại khách sạn, nhà hàng, khu du lịch, cơ sở lưu trú.
- Chính sách thu hút, đai ngộ và tạo động lực làm việc cho người lao động trong khách sạn, nhà hàng...
- Nghiên cứu hệ thống lương bổng.
- Quan hệ lao động trong khách sạn, nhà hàng.
- Các chính sách nhân sự trong khách sạn, nhà hàng...

#### **5.6. Lĩnh vực marketing du lịch, khách sạn**

- Các chiến lược marketing của khách sạn: Chiến lược sản phẩm, giá, phân phối, quảng cáo – khuyến mãi, marketing mix.
- Chiến lược marketing trong các mùa thấp và cao điểm tại các khách sạn, nhà hàng.

Ngoài ra, sinh viên có thể lựa chọn các dạng đề tài khác phù hợp với sở trường của mình và theo yêu cầu của nơi thực hành.

## 6. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 6.1. Hội đồng làm đồ án khách sạn

- TS. Đoàn Liêng Diễm : Chủ tịch
- ThS. Nguyễn Văn Bình : Phó chủ tịch
- Cô Hoàng Bích Ngọc : Thư ký

### 6.2. Danh sách Giảng viên hướng dẫn

- TS Đoàn Liêng Diễm
- ThS Nguyễn Văn Bình
- ThS Vũ Thu Hiền
- ThS Hồ Thanh Trúc
- ThS Phùng Vũ Bảo Ngọc
- ThS Nguyễn Thị Thu Hằng
- ThS Trần Đình Thắng
- ThS Đoàn Quang Đồng
- ThS Lê Thị Lan Anh

**6.3. Địa điểm thực hành đồ án khách sạn:** Sinh viên tự liên hệ khách sạn tối thiểu 3 sao hoặc các cơ sở kinh doanh ăn uống trung cấp trở lên.

### 6.4. Thời gian và lịch trình

Thời gian sinh viên bắt đầu thực tập nghiệp vụ và viết báo cáo đồ án khách sạn:

THỜI GIAN	NHIỆM VỤ CỦA SINH VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA GIẢNG VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA KHOA/BỘ MÔN
<b>Tuần 1</b> Từ 28/05/2019 – 03/06/2019	Tiếp nhận thông báo và chuẩn bị hình thức thực tập	Có vấn học tập thông báo cho sinh viên	Khoa thông báo kế hoạch đồ án khách sạn cho sinh viên
<b>Tuần 2</b> Từ 04/06/2019 – 10/06/2019	Cử đại diện lớp họp với bộ môn về kế hoạch làm đồ án khách sạn.  Sinh viên sẽ phải tìm đơn vị thực tập trong khoảng thời gian tối thiểu 1 tuần từ thời điểm này cho đến lúc nộp	Giảng viên đăng ký lịch hướng dẫn cho sinh viên	Họp đại diện lớp thông báo lịch trình và nội dung đồ án khách sạn.  Chuẩn bị giấy giới thiệu thực tập, sinh viên có thể liên hệ nhận tại văn

	báo cáo.		phòng Khoa Du lịch.
<b>Tuần 3</b> Từ 11/06/2019 - 17/06/2019	+ SV gấp GVHD để được hướng dẫn viết báo cáo. + SV thu thập và xử lý dữ liệu, thông tin...	Hướng dẫn sinh viên viết đề cương và quy định về thay đổi đề tài.	Khoa gửi các biểu mẫu có liên quan cho GVHD và sinh viên
<b>Tuần 4</b> Từ 18/06/2019 - 24/06/2019	+ Viết đề cương và bản thảo báo cáo. + Không được thay đổi đề tài.	Duyệt đề cương và hướng dẫn viết bản thảo báo cáo.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên
<b>Tuần 5</b> Từ 25/06/2019 - 01/07/2019	+ Sinh viên nộp bản thảo báo cáo	+ GVHD sửa bản thảo.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên
<b>Tuần 6</b> Từ 02/07/2019 - 08/07/2019	+ SV chỉnh sửa bản thảo + Viết bản chính thức + Xin giấy xác nhận thực tập	+ GVHD chỉnh sửa bản thảo và bản chính thức.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên
<b>Tuần 8</b> Từ 09/07/2019 – 15/07/2019	SV nộp bản chính thức	GVHD nhận bản chính thức và chấm điểm	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên
<b>Tuần 9</b> Từ <b>16/07/2019 –</b> <b>20/07/2019</b>	Chờ thông báo kết quả học phần từ tài khoản cá nhân	GVHD nộp bảng điểm cho Khoa	Nhận bảng điểm, đĩa CD và tờ Nhật ký từ GVHD

## 7. NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM

### 7.1. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Sinh viên tự chọn, đăng ký lĩnh vực đề tài và liên hệ thực tập; viết báo cáo đồ án khách sạn theo sự hướng dẫn của giảng viên được Khoa phân công.
- Sinh viên chịu sự quản lý của giảng viên hướng dẫn từ khi được phân công.
- Thực hiện đúng quy định về công tác sinh viên của trường và quy trình làm đồ án khách sạn.

- Sinh viên không được tự ý vắng mặt tại đơn vị thực tập hoặc các buổi gặp GVHD mà không có lý do chính đáng.
- Sinh viên phải thực hiện và nộp báo cáo thực tập nghiệp vụ, báo cáo đồ án khách sạn đúng thời hạn quy định theo kế hoạch này.
- Sinh viên nộp 02 bản báo cáo đồ án khách sạn: 01 bản nộp cho Khoa và ghi nội dung bài vào 01 đĩa CD chung của nhóm giảng viên hướng dẫn, 01 bản nộp cho giảng viên hướng dẫn (Nếu GVHD yêu cầu).
- Sinh viên sau khi thực tập nghiệp vụ phải có phiếu nhận xét của đơn vị nơi mình thực tập, làm báo cáo thực tập nghiệp vụ nộp cùng cuốn báo cáo đồ án khách sạn.

## **7.2. Nhiệm vụ của khoa chuyên môn:**

Chịu trách nhiệm về chuyên môn, cụ thể như sau:

### **7.2.1. Nhiệm vụ của bộ môn:**

Chịu trách nhiệm trong việc lập kế hoạch đồ án khách sạn, thiết kế chương trình thực tập cho sinh viên.

### **7.2.2. Nhiệm vụ của giảng viên hướng dẫn:**

- GVHD phải đăng ký lịch trình hướng dẫn đồ án khách sạn với Khoa để quản lý sinh viên trong thời gian thực tập và viết báo cáo. GVHD phải bố trí gặp sinh viên ít nhất 1 lần 1 tuần để hướng dẫn sinh viên.
- Sau 2 tuần thực tập, GVHD gửi danh sách tên đê tài sinh viên đã đăng ký về văn phòng khoa.
- GVHD có trách nhiệm quản lý về chuyên môn cũng như tinh thần trách nhiệm, ý thức chấp hành kỷ cương, kỷ luật của sinh viên trong quá trình đồ án khách sạn. Hướng dẫn sinh viên thực tập, viết báo cáo theo kế hoạch.
- GVHD cần chỉ định danh mục và số lượng các tài liệu tham khảo bắt buộc sinh viên cần phải tham khảo.
- Đối với các sinh viên vi phạm đến mức phải đình chỉ đồ án khách sạn, GVHD lập danh sách gửi về Khoa để Hội đồng Khoa xử lý. Phản ánh tình hình thực tập và viết báo cáo của sinh viên cho Khoa.
- GVHD quản lý phiếu Nhật ký đồ án khách sạn của sinh viên và sẽ bàn giao cho Khoa khi kết thúc làm báo cáo.
- Đánh giá và chấm điểm báo cáo cho sinh viên theo quy định trong bản kế hoạch này.

- Quyền lợi của giảng viên hướng dẫn được thực hiện theo các quy định hiện hành của Trường Đại học Tài chính - Marketing.

## **8. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ:**

- Kết quả đồ án khách sạn là điểm đánh giá trực tiếp kỹ năng thực tập nghiệp vụ hoặc quản trị trong lĩnh vực khách sạn - nhà hàng và viết đề cương, đọc tài liệu, thu thập số liệu, chỉnh sửa bản thảo theo đúng tiến độ và hoàn tất, nộp báo cáo đồ án Quản trị khách sạn đúng thời hạn và phù hợp với yêu cầu của nhà trường về hình thức và nội dung.

- Điểm báo cáo đồ án khách sạn chấm theo thang điểm: 10, điểm đạt là điểm từ 5 trở lên (Làm tròn), trong đó:

- + Ý thức tham gia kiến tập: 20%
- + Hình thức và nội dung trình bày báo cáo: 40%
- + Trình bày và trả lời vấn đáp trước giảng viên phụ trách môn học: 40%.

- Sinh viên sẽ bị điểm 0 nếu vi phạm các trường hợp sau:

- Sinh viên không nộp bài và đĩa CD đúng thời gian qui định.
- Sinh viên không tuân thủ đúng qui trình đồ án Quản trị khách sạn và sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn. Khoa lập hội đồng quyết định dựa trên yêu cầu của giảng viên hướng dẫn.
- Sinh viên không đến gặp giảng viên hướng dẫn sau khi triển khai kế hoạch 2 tuần.
- Sinh viên vi phạm kỷ luật khi tham gia thực tập đến mức phải đình chỉ thực tập.
- Đồ án không có xác nhận của đơn vị sinh viên thực hành, thực tập.

**Khoa sẽ lập hội đồng đánh giá trước khi công bố điểm chính thức các trường hợp sau:**

- Những báo cáo đồ án khách sạn có nội dung giống nhau (Từng phần hoặc toàn bộ).
- Các báo cáo đồ án khách sạn sao chép (Từng phần hoặc toàn bộ) từ sinh viên của nhà trường hoặc trường khác.

BAN GIÁM HIỆU

Duyệt

TRƯỜNG  
ĐẠI HỌC  
TÀI CHINH -  
MARKETING



TS. Đặng Thị Ngọc Lan

TRƯỞNG KHOA

TS. Đoàn Liêng Diễm