

Tp. HCM, ngày 08 tháng 04 năm 2019

KẾ HOẠCH KIẾN TẬP TOUR
BẬC CAO ĐẲNG HỆ CHÍNH QUY, CHƯƠNG TRÌNH ĐẠI TRÀ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH (C17)
HỌC KỲ ĐẦU NĂM 2019

1. MỤC TIÊU

1.1. Mục tiêu chung

Kiến tập tour là yêu cầu bắt buộc trong chương trình đào tạo cử nhân cao đẳng chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành do nhà trường phê duyệt. Khoa Du lịch thực hiện nhiệm vụ này theo chương trình đào tạo của nhà trường với mục đích của việc thực hành nhằm giúp cho sinh viên:

- Trải nghiệm thực tế các công việc và tình hình hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành của các công ty lữ hành, đại lý lữ hành, các tổ chức cung cấp các dịch vụ trung gian, khu, điểm tham quan tại các khâu có liên quan trong một chương trình du lịch cụ thể;
- Vận dụng, hệ thống hóa được các kiến thức cơ bản về các công việc của một nhân viên tại một bộ phận cụ thể (nhân viên thiết kế tour, nhân viên điều hành tour, nhân viên sales, nhân viên xây dựng và thiết kế tour, nhân viên nghiên cứu các chương trình du lịch, nhân viên tính giá thành tour, nhân viên quảng cáo và marketing chương trình du lịch...) trong công ty lữ hành, đại lý lữ hành, các nhà cung cấp dịch vụ (Cơ sở lưu trú; Dịch vụ ăn uống; Khu du lịch, và các điểm tham quan di sản thiên nhiên và văn hóa thế giới (UNESCO) và địa phương; Phương tiện vận chuyển như máy bay, ô tô, tàu thủy và các phương tiện khác; Cơ sở mua sắm; Các điểm vui chơi giải trí; Thủ tục xuất nhập cảnh tại cửa khẩu; thủ tục hành chính với các địa phương có điểm tham quan, thủ tục xuất nhập cảnh bằng đường hàng không, đường thủy, đường bộ...) trên cơ sở cọ xát, đối chiếu, so sánh và lý giải được những điểm tương đồng cũng như những bất cập về mặt kiến thức giữa lý thuyết và thực tiễn;
- Nâng cao kỹ năng giao tiếp với khách du lịch nội địa và quốc tế, kỹ năng giao tiếp với các đối tác cung cấp các dịch vụ du lịch, kỹ năng giao tiếp và ứng xử xử lý các tình huống trong công tác thực tế khi tham gia các công việc;

- Rèn luyện kỹ năng ứng biến và giải quyết các tình huống thường gặp trong thực tế hoạt động hướng dẫn đoàn khách quốc tế và nội địa trong chương trình du lịch;
- Thực hành xây dựng, thiết kế, điều hành, mua và bán các dịch vụ du lịch tại các điểm du lịch và các tổ chức kinh doanh dịch vụ du lịch, và các cơ quan hành chính tại các điểm tham quan và các điểm đến hoặc cơ quan hành chính khác;
- Định hướng tác phong và thái độ chuyên nghiệp của một nhân viên kinh doanh dịch vụ lữ hành như nhân viên thiết kế chương trình, nhân viên điều hành chương trình du lịch, nhân viên nghiên cứu và xây dựng tuyến điểm mới, nhân viên quản lý các chương trình du lịch nội địa và quốc tế của công ty du lịch, hoặc đại lý du lịch lữ hành nội địa và quốc tế;
- Hình thành ý thức lựa chọn nghề nghiệp hay lĩnh vực công tác phù hợp với đam mê, sở thích nghề nghiệp, tính cách và kỹ năng nổi trội của bản thân.

1.2. Mục tiêu cụ thể

Sinh viên sẽ hướng dẫn tour thực tế suốt tuyến và tại điểm trong thời gian thực tập thực tế các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch cụ thể của một chương trình du lịch cụ thể của công ty du lịch nội địa thực hiện, và các dịch vụ của các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển, quy trình xuất nhập cảnh tại cửa khẩu đường bộ quốc tế, khu du lịch và điểm tham quan là các di sản thế giới hoặc địa phương, dịch vụ vui chơi giải trí với các phần việc, cụ thể là các nội dung:

- Kế hoạch thực hiện các chương trình du lịch, tìm hiểu thông tin về đoàn khách, các công cụ hỗ trợ phục vụ đoàn khách, nội dung thuyết minh tại các điểm tham quan, và các thủ tục hành chính, tài chính của chương trình tour;
- Kế hoạch tổ chức đoàn khách về thời gian và địa điểm đón đoàn, phương tiện vận chuyển và các vật dụng phục vụ công tác đón đoàn, công tác đón đoàn khách trong nước và đoàn khách quốc tế, hành lý – tư trang của khách.
- Kế hoạch tổ chức thực hiện hoạt động vận chuyển trên ô tô, phương tiện khác;
- Kế hoạch tổ chức phục vụ tham quan – hướng dẫn cho đoàn khách tại điểm, suốt tuyến chương trình du lịch, mua sắm, giải trí...;
- Quy trình làm thủ tục xin hộ chiếu, visa, các giấy tờ thủ tục khác liên quan đến chương trình tour Inbound và Outbound và du khách nội địa.
- Kế hoạch tổ chức phục vụ ăn uống, lưu trú cho đoàn khách
- Thiết kế và điều hành và bán chương trình du lịch nội địa và quốc tế;

- Thực hành và điều hành các quy trình nghiệp vụ xây dựng, thiết kế, điều hành, bán các dịch vụ du lịch cụ thể tại các điểm lưu trú, ăn uống, tham quan, mua sắm...;
- Xử lý phàn nàn khiếu nại của khách nội địa và quốc tế khi xảy ra;
- Ứng phó với các trường hợp khẩn cấp trong chương trình du lịch nội địa và quốc tế.

2. NỘI DUNG

Kiến tập Tour gồm hai phần:

2.1. Thực tập nghiệp vụ:

** Đối với sinh viên tham gia kiến tập theo tour:*

Thực hiện theo nội dung chương trình thực tập cùng với kế hoạch kiến tập theo tour.

Sinh viên thực hiện theo đề tài cá nhân hoặc theo nhóm với những nội dung định hướng trước.

** Đối với sinh viên không tham gia kiến tập theo tour (thực tập cá nhân):*

Sinh viên liên hệ một đơn vị lữ hành nội địa hoặc quốc tế để thực tập trong thời gian tối thiểu 2 tuần và viết đề án kiến tập tour theo sự phân công của Khoa.

2.2. Viết đề án kiến tập tour:

Sinh viên viết đề án kiến tập tour 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.

3. YÊU CẦU

3.1. Yêu cầu chung:

- Kết quả thực hành nghề nghiệp là một đề án môn học.
- Sinh viên thực hiện theo đề tài cá nhân. Đề tài không được trùng lặp giữa các sinh viên, các nhóm và giữa các nhóm giảng viên hướng dẫn khác nhau.
- Đề tài không được trùng lặp với đề tài của đề án môn học.
- Đề tài thuộc phạm vi kiến thức các học phần chuyên ngành mà các sinh viên đã học.

3.2 Yêu cầu chuyên môn:

- Sinh viên biết tổng hợp, khái quát những vấn đề nghiên cứu và trình bày một cách có hệ thống trong đề án môn học.
- Sinh viên tham gia kiến tập tour phải có nhận xét, đánh giá và đề xuất những biện pháp nhằm hoàn thiện bộ phận hoặc công tác kinh doanh các mô hình chung của đơn vị cũng như các hoạt động về du lịch khác có liên quan sau hoạt động kiến tập tour.

- Kết thúc thời gian làm đề tài kiến tập tour 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 kiến tập tour tại đơn vị thực tập và điểm đề án thực hành kiến tập tour, tổng điểm từ 5 điểm trở lên mới đạt yêu cầu.

4. 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:

- Quy trình thiết kế một chương trình du lịch nội địa và một chương trình tour quốc tế
- Công tác điều hành và quản lý một chương trình du lịch nội địa và quốc tế.
- Giới thiệu các nhà cung cấp sản phẩm du lịch, và Hợp đồng giữa các đơn vị trong kinh doanh lữ hành.
- Quản lý cách thức thiết kế, định giá chương trình du lịch và điều hành thực hiện chương trình du lịch của một công ty du lịch, một chương trình du lịch;
- Giới thiệu cách thức marketing chương trình du lịch, và cách thức bán sản phẩm lữ hành...
- Mối quan hệ trong quá trình hoạt động hướng dẫn du lịch (Mối quan hệ với lái xe, cơ sở lưu trú, ăn uống, địa phương có điểm du lịch, cơ sở quản lý các điểm di tích, thành viên trong đoàn, các cơ quan chức năng...).

Ngoài ra, sinh viên có thể lựa chọn các dạng đề tài khác phù hợp với sở trường của mình hay theo yêu cầu của nơi thực tập nhưng có liên quan đến lĩnh vực đào tạo.

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

5.1. Hội đồng kiến tập tour:

- TS. Đoàn Liêng Diễm : Trưởng ban
- PGS.TS. Nguyễn Công Hoan : Phó ban
- Cô Hoàng Bích Ngọc : Thư ký

5.2. Danh sách Giảng viên hướng dẫn kiến tập tour:

- PGS.TS. Nguyễn Công Hoan
- ThS. Trương Quốc Dũng
- Ths. Nguyễn Phạm Hạnh Phúc
- ThS. Hà Kim Hồng
- Ths. Nguyễn Thị Diễm Kiều

5.3. Địa điểm kiến tập tour: Theo chương trình tour đính kèm hoặc tại các doanh nghiệp du lịch lữ hành nội địa hoặc quốc tế, hoặc đại lý du lịch lữ hành.

5.4. Thời gian và lịch trình:

a/. Thời gian chuẩn bị:

Từ 25/03 – 30/03/2019: Đại diện Bộ môn Du lịch lữ hành thống nhất nội dung kiến tập tour với sinh viên.

Từ 01/04 – 15/04/2019: Khoa phổ biến kế hoạch kiến tập tour cho sinh viên.

Từ 16/04 – 25/04/2019: Khoa công bố danh sách sinh viên và giảng viên hướng dẫn viết đề án kiến tập tour (GVHD) và tổ chức tập huấn thực hành kiến tập tour cho sinh viên (Tập huấn cho toàn bộ sinh viên tham gia đi tour và không tham gia đi tour).

Từ 25/04 – 25/05/2019: Sinh viên gặp GVHD để được hướng dẫn cách viết cũng như trình bày đề án kiến tập tour sau khi kết thúc chương trình tour.

Từ 16/04– 25/05/2019: Những sinh viên không tham gia tour sẽ phải tìm đơn vị thực tập trong khoảng thời gian này và viết đề tài kiến tập tour. Sinh viên có nhu cầu về giấy giới thiệu thực tập, liên hệ tại văn phòng khoa Du lịch.

b/. Thời gian thực hiện viết đề án kiến tập tour:

Từ 25/04 – 25/05/2019: Sinh viên viết đề án kiến tập tour dưới sự hướng dẫn của GVHD. Sinh viên nộp báo cáo đề án cho GVHD dưới dạng bản giấy theo mẫu, nộp kèm theo 01 đĩa CD (mỗi nhóm cùng giảng viên hướng dẫn nộp chung 1 đĩa CD). Đối với sinh viên không tham gia tour phải nộp báo cáo đề án cùng phiếu nhận xét của đơn vị nơi mình thực tập và làm báo cáo thực tập nghiệp vụ. GVHD chấm điểm và nộp lại cho Khoa chậm nhất là **ngày 30/05/2019**.

Thời gian viết đề án kiến tập tour cụ thể như sau:

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

6. NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM

6.1. Nhiệm vụ của Sinh viên:

- Sinh viên tự chọn, đăng ký lĩnh vực đề tài và liên hệ thực tập (nếu không tham gia kiến tập theo tour); Viết đề án thực kiến tập tour 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 kiến tập tour.
 - 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 kiến tập tour, đề án kiến tập tour đúng thời hạn quy định theo kế hoạch này.
 - Sinh viên nộp 02 bản thực tập kiến tập tour: 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).
- Đối với sinh viên không tham gia thực tập theo tour sau khi thực tập nghiệp vụ phải có phiếu nhận xét của đơn vị nơi mình thực tập và làm báo cáo thực tập nghiệp vụ nộp cùng thực tập kiến tập tour.

6.2. Nhiệm vụ của khoa chuyên môn:

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

6.2.1. Nhiệm vụ của bộ môn:

Chịu trách nhiệm trong việc lập kế hoạch thực tập kiến tập tour, thiết kế chương trình thực tập cho sinh viên, chịu trách nhiệm an ninh và an toàn của chuyến đi.

6.2.2. Nhiệm vụ của giảng viên hướng dẫn:

* Đối với giảng viên hướng dẫn viết đề án:

- GVHD phải đăng ký lịch trình hướng dẫn kiến tập tour với Khoa để quản lý sinh viên trong thời gian thực tập và viết đề án. GVHD phải bố trí gặp sinh viên ít nhất 1 tuần 1 lần để hướng dẫn sinh viên.
- Sau 2 tuần thực tập, GVHD gửi danh sách tên đề 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 thực hành nghề nghiệp. Hướng dẫn sinh viên thực tập, viết đề án theo kế hoạch.

- Đối với công việc hướng dẫn sinh viên đi tour: Theo dõi công việc của người hướng dẫn cho sinh viên học việc của doanh nghiệp, giải thích thêm quy trình làm việc tại doanh nghiệp cho sinh viên rõ, chỉ ra những điểm khác biệt giữa lý thuyết so với thực tế tại doanh nghiệp. Đặc biệt, phải nhấn mạnh sự khác biệt về tiêu chuẩn dịch vụ giữa các doanh nghiệp trong nước và quốc tế và giữa các vùng miền cho sinh viên. Ngoài ra, giảng viên còn phải hướng dẫn sinh viết đề án được phân công theo lịch trình; quản lý phiếu Nhật ký thực tập kiến tập tour và sẽ bàn giao cho Khoa khi kết thúc đợt thực hành.
 - 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 thực hành nghề nghiệp, GVHD lập danh sách gửi về Khoa để Hội đồng Khoa xử lý. Phản ánh tình hình thực tập và viết đề án của sinh viên cho Khoa.
 - GVHD quản lý phiếu Nhật ký thực hành nghề nghiệp của sinh viên và sẽ bàn giao cho Khoa khi kết thúc làm đề án.
 - Đánh giá và chấm điểm đề án 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.
- * Đối với giảng viên hướng dẫn thực tập trên đường:
 Quản lý sinh viên, hướng dẫn sinh viên thực hiện các nghiệp vụ chuyên môn trên suốt tuyến và tại nơi kiến tập

7. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ:

- Kết quả thực tế, thực hành kiến tập tour là điểm đánh giá trực tiếp kỹ năng thực tập nghiệp vụ hoặc quản trị trong lĩnh vực du lịch lữ hành nội địa và quốc tế và viết đề cương, đọc tài liệu, thu thập số liệu, chỉnh sửa bản thảo theo đúng tiến độ và hoàn tất, nộp đề án thực hành nghề nghiệp đúng thời hạn và phù hợp với yêu cầu của nhà trường về hình thức và nội dung.

- Điểm đề án kiến tập tour chấm theo thang điểm: 10, điểm đạt là điểm từ 5 trở lên (làm tròn), trong đó:

+ **Điểm đề án kiến tập tour** (giảng viên hướng dẫn chấm): **6 điểm**

Đối với sinh viên đi tour và không đi tour đều viết đề án báo cáo kiến tập tour

Trong đó:

- Điểm trình bày: 20%
 - Đề án 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 dẫn chữ, dẫn dòng 1,5 lines, lề trên: 2 cm, lề dưới : 2 cm, lề trái: 3 cm, lề phải: 2 cm. Số trang tối thiểu: 25 trang (Không bao gồm phần mở đầu, mục lục, phụ lục và tài liệu tham khảo), đóng bìa cứng (Theo mẫu của khoa).
 - Trình bày rõ ràng, hình thức đẹp, đóng bìa cứng (mẫu bìa ngoài, theo mẫu quy định).
- Điểm bố cục: 20%

Bố cục đề tài được trình bày theo thứ tự sau:

 - Mục lục
 - Mở đầu: mục tiêu, nội dung, đối tượng, phương pháp, bố cục đề tài
 - Nội dung các chương (tối đa 3 chương)
 - Kết luận
 - Tài liệu tham khảo
 - Phụ lục: tài liệu, số liệu liên quan (nếu có)
- Điểm nội dung: 55%
 - Tổng quan về đề tài nghiên cứu (Mở đầu)
 - Cơ sở lý thuyết (thường gọi là lý luận) của đề tài nghiên cứu
 - Cơ sở thực tiễn của đề tài nghiên cứu
 - Các giải pháp (chiến lược), kiến nghị
 - Kết luận
- Điểm tài liệu tham khảo: 5%

Tài liệu tham khảo để viết đề án thực hành nghề nghiệp phải gồm ít nhất 5 cuốn sách và các tạp chí chuyên ngành.

+ **Điểm thực hành:** là quá trình tham gia thực tập hoặc thực tập tại doanh nghiệp (giảng viên hướng dẫn chấm): **4 điểm**

* *Đối với sinh viên tham gia thực tập theo tour:*

Điểm thực hành trong quá trình tham gia thực tập được đánh giá qua các vấn đề sau:

1. Sự chuyên cần, thái độ tác phong làm việc của sinh viên về việc tuân thủ các quy định của đoàn, nội quy của các điểm đến.
2. Tích cực trao đổi, tìm hiểu thông tin tại các điểm đến có trong chương trình.
3. Tham gia các hoạt động của đoàn.

** Đối với sinh viên không tham gia kiến tập tour xin thực tập tại doanh nghiệp lữ hành:*

Điểm do giảng viên hướng dẫn theo dõi sinh viên thực tập chấm kèm theo phiếu nhận xét của đơn vị thực tập với nội dung sau:

1. Sự chuyên cần, thái độ tác phong làm việc của sinh viên về việc tuân thủ các quy định, nội quy của doanh nghiệp lữ hành quốc tế.
2. Tích cực trao đổi, tìm hiểu thông tin tại doanh nghiệp có nhận xét của người hướng dẫn tại doanh nghiệp xác nhận và cho điểm có dấu mộc tròn của doanh nghiệp lữ hành quốc tế trong quá trình kiến tập.
3. Tham gia trực tiếp một tour hướng dẫn với vai trò là hướng dẫn chính hoặc phụ tour đối với chương trình du lịch Inbound của doanh nghiệp lữ hành quốc tế tại nơi mình kiến tập có xác nhận của doanh nghiệp về tham gia tour đó.

- Thực hành nghề nghiệp có số tín chỉ là 2.

- 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 thực hành nghề nghiệp 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.

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

- Những đề án thực hành nghề nghiệp có tổng điểm dưới 5 và điểm 10.
- Những đề án thực hành nghề nghiệp có nội dung giống nhau (từng phần hoặc toàn bộ).

- Các đề án thực hành nghề nghiệp sao chép (từng phần hoặc toàn bộ) từ sinh viên của nhà trường hoặc trường khác.

8. NỘI DUNG THỰC TẬP KIẾN TẬP TOUR CHI TIẾT

Chương trình thực tập kiến tập tour chi tiết là phần không thể thiếu cùng với kế hoạch thực tập kiến tập tour, cụ thể:

Về kiến thức

Sinh viên tham gia thực hành cần củng cố và nắm vững hệ thống các kiến thức về: Nghiệp vụ hướng dẫn khách du lịch nội địa và quốc tế; thiết kế và điều hành chương trình du lịch nội địa và quốc tế; tuyến điểm du lịch nội địa và quốc tế; tìm hiểu và nghiên cứu các sản phẩm du lịch, chương trình du lịch, dịch vụ du lịch tại các công ty du lịch lữ hành nội địa và quốc tế, các nhà cung cấp dịch vụ: Lưu trú, ăn uống, tham quan, giải trí, vận chuyển, mua sắm, quy trình xuất nhập cảnh bằng đường bộ, hàng không, đường thủy; nắm được tâm lý khách du lịch và kỹ năng giao tiếp với các đối tượng khách du lịch nội địa và quốc tế, nhà cung cấp dịch vụ, tổ chức khác; ứng xử và xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nội địa và quốc tế, quy trình hoạt động kinh doanh của các công ty du lịch lữ hành nội địa và quốc tế.

Về tác phong

Sinh viên cần thể hiện tác phong chuyên nghiệp của một nhân viên trong ngành kinh doanh dịch vụ du lịch lữ hành. Điều này cần được biểu hiện qua: trang phục và phục trang (SV phải mặc đồng phục và đeo bảng tên, sổ ghi chép chương trình trong suốt các khoảng thời gian thực tập thực tế), tư thế, phong thái đi hướng dẫn du lịch, điều hành chương trình du lịch, đàm phán các dịch vụ du lịch đối với các đối tác cung ứng dịch vụ cho công ty, và giao tiếp (nếu có), v.v...

Về thái độ

* **Với tư cách là khách mua chương trình du lịch:** sinh viên cần có thái độ ứng xử đúng mực đối với đội ngũ cán bộ, nhân viên tại đơn vị thực tập và chương trình thực tập. Cần tôn trọng và bảo vệ các khoảng không gian riêng tư, các quy định và những bí mật (hay bí quyết) kinh doanh của đơn vị kinh doanh lữ hành nội địa và quốc tế;

* **Đồng thời, với tư cách là Thực tập sinh,** sinh viên cần nêu cao tinh thần làm chủ tập thể, văn minh, lịch sự khi thực hiện chương trình kiến tập tour và coi đơn vị thực tập như là nhà, nhân viên công ty lữ hành nội địa và quốc tế, đại lý lữ hành như anh chị đồng nghiệp của mình. Nhiệt tình tham gia các công việc khi được phân công. Luôn thân thiện và sẵn lòng hỗ trợ “đồng nghiệp” (nếu được yêu cầu).

8.1. Danh sách đoàn quản lý và hướng dẫn kiến tập

- Giảng viên khoa Du lịch: 01 người (dự kiến) (số lượng sinh viên dưới 40):

PGS.TS. Nguyễn Công Hoan

Trưởng đoàn và hướng dẫn nghiệp vụ

Hoặc các giảng viên khác trong bộ môn.

8.2. Thời gian và lịch trình thực tập

a/. Thời gian chuẩn bị:

Từ 01/04 – 15/04/2019: Sinh viên đăng ký lĩnh vực đề tài cho lớp trưởng, sau đó lớp trưởng chuyển danh sách về cho văn phòng Khoa. **Khoa sẽ phân công lĩnh vực đề tài nếu sinh viên không đăng ký.**

** Đối với sinh viên tham gia kiến tập theo tour:*

Sinh viên chuẩn bị tài liệu về kỹ năng thực hành mà mình đã chọn để làm kiểm tra tại các điểm tham quan, nhà hàng, cơ sở lưu trú.

** Đối với sinh viên không tham gia thực tập theo tour:*

Sinh viên đăng ký danh sách không tham gia tour cho lớp trưởng, kèm theo đơn viết xin phép không tham gia tour (có lý do chính đáng) gửi về lãnh đạo khoa. Lớp trưởng lập danh sách các bạn không tham gia tour và đơn xin phép nộp về văn phòng Khoa.

b/. Thời gian thực hiện:

** Đối với sinh viên tham gia thực tập theo tour:*

- **Thời gian: 1 ngày (dự kiến: Từ 20/04 đến 25/04/2019):** Sinh viên đi kiến tập nghiệp vụ.

- Địa điểm: Theo chương trình đính kèm.

Cơ sở vật chất và các dịch vụ khác: tốt đáp ứng được yêu cầu thực tập của sinh viên.

- Số lượng sinh viên các lớp tham gia (dự kiến):

+ C17C5A: 37

** Đối với sinh viên không tham gia thực tập theo tour:*

Từ 16/04 – 25/05/2019: Sinh viên đi thực tập **tối thiểu 1 tuần**, làm báo cáo thực tập nghiệp vụ và viết đề án kiến tập tour theo sự hướng dẫn của giảng viên được Khoa phân công.

8.3. Nội quy đối với sinh viên trong suốt quá trình kiến tập tour

** Đối với sinh viên tham gia thực tập theo tour:*

- Sinh viên đóng tiền đi thực tập tại Phòng Kế hoạch - Tài chính theo thông báo của nhà trường.
 - Sinh viên phải có mặt tại khu vực thực tập đúng giờ quy định. Sinh viên có mặt trễ sau 15 phút xem như vắng mặt buổi thực tập đó.
 - Trang phục đúng quy định: Tùy theo chương trình và lịch trình cụ thể của mỗi ngày, sinh viên mặc trang phục cho phù hợp. Sinh viên phải đeo thẻ sinh viên trong suốt các thời khoảng thực tập.
 - Trong giờ thực hành, sinh viên không được tự tiện đi lại ở những nơi ngoài phạm vi khu vực làm việc. Nếu có nhu cầu chính đáng, cần báo cáo với Trưởng ca và được sự chấp thuận của người hướng dẫn thực tập hoặc của GVHD.
 - Sinh viên không được tự ý tiếp xúc, vận hành trang thiết bị, máy móc và các dụng cụ làm việc khác khi chưa được sự hướng dẫn hoặc cho phép của những người có trách nhiệm.
 - Khu vực thực tập phải được giữ gìn ngăn nắp, sạch sẽ. Sinh viên phải có ý thức giữ gìn vệ sinh chung tại các khu vực công cộng cũng như các khu vực sinh hoạt cá nhân (phòng ngủ, chỗ ngồi trên xe, ...).
 - Ngoài thời gian thực hành theo kế hoạch, sinh viên cần tuân thủ đúng các quy định về giờ giấc sinh hoạt (ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí,...). **Đặc biệt lưu ý**, vào buổi tối, sinh viên tuyệt đối không được đi lại một mình tại các khu vực vắng vẻ hoặc khó đảm bảo an ninh của khách sạn (bãi biển, rừng dương, rừng thông, đồi cát, sân nhảy, bờ hồ, ...). Nếu có nhu cầu sinh hoạt, giao lưu, sinh viên phải đi thành những tốp đông người. Đồng thời nhất thiết phải báo cáo và được sự đồng ý của BDD và các Trưởng nhóm. Việc đi lại vào buổi tối cần đảm bảo tốt các yêu cầu về thông tin, liên lạc: **Nơi đến? Danh tính các thành viên? Danh tính người bên ngoài (nếu có)? Số điện thoại liên lạc? Giờ đi? Dự kiến giờ về?...**
 - Sinh viên cần đảm bảo tốt vấn đề sức khỏe nhằm đáp ứng được yêu cầu thực tập với khối lượng và tần suất cao. Nếu cảm nhận thấy những biểu hiện bất ổn về sức khỏe của cá nhân, hoặc bạn cùng phòng, cùng nhóm, sinh viên cần nhanh chóng báo cáo cho các cán bộ BDD và GVHD trong thời gian sớm nhất, bất kể thời điểm nào trong ngày.
- * Đối với sinh viên không tham gia thực tập theo tour:*
- Những sinh viên không tham gia thực tập theo tour (có lý do chính đáng) phải làm đơn xin phép gửi về lãnh đạo khoa Du lịch trước ngày khởi hành đi tour 2 tuần.

- Sinh viên tự chịu trách nhiệm về các sự cố xảy ra tại nơi thực tập trong trường hợp tự tìm chỗ thực tập.
- Trong thời gian thực tập tại đơn vị, sinh viên phải tuân thủ các chế độ qui định của đơn vị thực tập về giờ giấc, chế độ bảo mật và an toàn lao động. Khi đến đơn vị thực tập, sinh viên phải ăn mặc sạch đẹp, lịch sự, giao tiếp lễ phép, hòa nhã với cán bộ, nhân viên tại nơi thực tập. Nếu vi phạm, đơn vị thông báo về Khoa, Khoa sẽ xử lý theo đúng quy định.
- Thực hiện đúng nội quy tại đơn vị xin thực tập.
- Thực hiện theo yêu cầu thực hành nghề nghiệp của giảng viên hướng dẫn.

BAN GIÁM HIỆU

Duyệt

TRƯỞNG KHOA

TS. Đặng Thị Ngọc Lan

TS. ĐOÀN LIÊNG DIỄM

**CHƯƠNG TRÌNH THỰC TẬP CHI TIẾT KIẾN TẬP TOUR
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
NĂM 2019**

THỜI GIAN: 1 NGÀY (20/04 – 25/04/2019)

ĐỊA ĐIỂM: TP.HCM – TÒA THÁNH TÂY NINH – NÚI BÀ ĐEN – CỬA KHẨU MỘC BÀI – TP.HCM

SỐ LƯỢNG SINH VIÊN (dự kiến): 37

**TP.HCM – NÚI BÀ ĐEN – TÒA THÁNH TÂY NINH – CỬA KHẨU MỘC BÀI –
CỬ CHI - TP.HCM**

Sáng: 04h30: Đón SV tại điểm hẹn, khởi hành đi Núi Bà Đen tỉnh Tây Ninh.

Từ 6.00 - 6.30: Dừng điểm tâm sáng với món đặc sản *Bánh Canh Trảng Bàng*. Sinh viên sẽ quan sát, ghi chép các dịch vụ tại nhà hàng như: Giá cả, cách phục vụ, các món ăn và các dịch vụ khác.

Từ 7.30 – 9.30: Sinh viên đến Núi Bà Đen, sinh viên thực tập hướng dẫn, thuyết minh viên tại điểm về nguồn gốc của Núi Bà Đen, những câu chuyện về Núi Bà Đen, các vị thần được thờ tại đây, lễ hội, nghi lễ tổ chức tại Núi Bà Đen.

Sinh viên sẽ quan sát, ghi chép các dịch vụ tại núi Bà Đen như: các hoạt động, dịch vụ, cách thức tổ chức và hướng dẫn cách bày trí tại điểm, tham khảo giá vé tham quan, vé cáp treo, máng trượt và các dịch vụ tham quan khác; quan sát cách phục vụ, các nhà hàng với các món ăn và giá của từng món ăn; các điểm tham quan; các cửa hàng bán đồ lưu niệm; các tuyến, điểm cho khách tham quan, cúng viếng; và các dịch vụ khác tại Núi Bà Đen và vùng phụ cận.

Từ 9.45 – 10.30: đoàn đến Tòa Thánh Tây Ninh:

Tại đây, sinh viên sẽ thực tập nghiệp vụ hướng dẫn và thuyết minh quá trình ra đời Đạo Cao Đài, về kiến trúc và các vị thần được thờ tại Tòa thánh; nghiên cứu về giờ hành lễ, trang phục truyền thống của đạo, và các lễ nghi khác.

Từ 10.45 – 11.30: đoàn đến cửa Khẩu Mộc Bài, Đoàn ăn trưa tại cửa khẩu Mộc Bài.

Từ 13.00 – 14.30: Đoàn đến cửa khẩu *Mộc Bài – Bavet (Campuchia)*. Sinh viên sẽ quan sát hai bên đường trên lộ trình, ghi chép các dịch vụ tại cửa khẩu quốc tế Mộc Bài – Bavet bao gồm các nghiệp vụ, thủ tục xuất nhập cảnh như sau:

Tại cửa khẩu Mộc Bài (Việt Nam) Quy trình xuất cảnh: tìm hiểu quy trình xuất cảnh tại cửa khẩu Mộc Bài bao gồm các nghiệp vụ xuất cảnh như sau: (sơ đồ cửa khẩu, thủ tục điền khai form xuất nhập cảnh, hải quan, hành lý, xếp hàng, thủ tục qua máy soi, hộ chiếu, tiền, nơi đổi tiền...), thủ tục xe khách vận chuyển đoàn như thế nào, và các dịch vụ tại cửa hàng miễn thuế, giải quyết các tình huống xảy ra tại cửa khẩu Mộc Bài (Việt Nam).

Tại cửa khẩu nhập cảnh Bavet (Campuchia): Quy trình nhập cảnh: tìm hiểu quy trình nhập cảnh tại cửa khẩu Bavet (Campuchia) bao gồm các nghiệp vụ nhập cảnh như sau: (sơ đồ cửa khẩu, thủ tục điền khai form xuất nhập cảnh, hải quan, hành lý, xếp hàng, thủ tục qua máy soi, hộ chiếu, tiền, nơi đổi tiền...), thủ tục xe khách vận chuyển đoàn như thế nào, và các dịch vụ tại cửa hàng miễn thuế, giải quyết các tình huống xảy ra tại cửa khẩu Bavet (Campuchia).

Từ 14.30 – 17.00: đoàn đến địa đạo Củ Chi tham quan, hướng dẫn tại điểm

Sinh viên sẽ quan sát hai bên đường trên lộ trình, ghi chép các dịch vụ trên đường đi đến Củ Chi như: vẽ sơ đồ tại khu du lịch, tìm hiểu giá vé vào cổng, giá vé các trò chơi, khu vui chơi giải trí, dịch vụ cho thuê, dịch vụ mua sắm, dịch vụ ăn uống, dịch vụ lưu trú, dịch vụ cho thuê cắm trại và các dịch vụ khác.

Sinh viên hướng dẫn điểm tham quan tại địa đạo Củ Chi như lịch sử ra đời của Địa Đạo, chiều dài của địa đạo, thời gian đào địa đạo, kỹ thuật chui hầm địa đạo Bến Dược, tìm hiểu về căn cứ cách mạng trong hai cuộc kháng chiến chống Pháp và Mỹ, xem phim tư liệu, thưởng thức khoai mì tại bếp Hoàng Cầm... viếng đền tưởng niệm anh hùng liệt sĩ tại Bến Dược ven sông Sài Gòn.

Chiều: 17.00 - 18h30: Về đến Tp. Hồ Chí Minh, SV kiểm tra lại các khâu nghiệp vụ đã học và kết thúc chuyến kiến tập tour nghề nghiệp.

Bộ môn Du lịchữ hành

PGS.TS. Nguyễn Công Hoan