TRƯỜNG ĐH TÀI CHÍNH – MARKETING
KHOA DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Tp. HCM, ngày 08 tháng 07 năm 2019

KẾ HOẠCH THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 1
BẬC ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY, CHƯƠNG TRÌNH ĐẠI TRÀ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG
HỌC KỲ CUỐI NĂM 2019

1. MỤC TIÊU

Thực hành nghề nghiệp 1 là yêu cầu bắt buộc trong chương trình đào tạo cử nhân đại học ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống 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:

- Củng cố, ôn luyện và mở rộng những kiến thức ngành và chuyên ngành đã được trang bị tại trường.
- Có kiến thức tổng quan quá trình hoạt động kinh doanh nhà hàng trong thực tế. Có khả năng ứng dụng kiến thức nghiệp vụ nhà hàng.
- Có khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào thực tiễn, vận dụng kiến thức đã học để bước đầu nghiên cứu các vấn đề về kinh tế liên quan đến ngành Quản trị kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
- Giúp sinh viên làm quen với công tác nghiên cứu khoa học, tự thực hiện đề tài nghiên cứu ở phạm vi hẹp.
- Bắt đầu làm quen với nhà hàng và dịch vụ ăn uống thực tế trong quá trình thực hành nghề nghiệp 1.

2. YÊU CẦU VÀ ĐỐI TƯỢNG THAM GIA

2.1. Yêu cầu

2.1.1. Yêu cầu chung

- Thực hành nghề nghiệp là quá trình sinh viên thực tập nghề nghiệp tại doanh nghiệp và viết báo cáo về một lĩnh vực mà sinh viên đã lựa chọn thuộc chuyên ngành học.
- Sinh viên thực tập theo sự hướng dẫn chuyên môn của doanh nghiệp.

- Sinh viên viết báo cáo thuộc phạm vi kiến thức các học phần chuyên ngành mà sinh viên đã học, theo sự hướng dẫn của giảng viên được phân công phụ trách hướng dẫn sinh viên.

2.1.2. 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 báo cáo thực hành nghề nghiệp.
- Sinh viên phải có nhận xét, đánh giá và đề xuất những biện pháp nhằm hoàn thiện công tác tại nhà hàng, hay cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống của đơn vị cũng như các hoạt động về du lịch khác có liên quan sau hoạt động thực hành nghề nghiệp.
- Kết thúc thời gian làm đề tài thực hành nghề nghiệp 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 viết báo cáo thực hành nghề nghiệp, tổng điểm từ 5 điểm trở lên mới đạt yêu cầu.

2.2. Đối tượng sinh viên tham gia:

Sinh viên chuyên ngành Quản trị nhà hàng, bậc đại học hệ chính quy chương trình đại trà khóa 17, cùng một số sinh viên trả nợ và học vượt các khóa.

3. NỘI DUNG

- Thực hành nghề nghiệp có số tín chỉ là 2.
- Thực hành nghề nghiệp gồm hai phần:

3.1. Thực tập nghiệp vụ:

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

Thực hiện theo nội dung chương trình thực tập cùng với kế hoạch thực hành nghề nghiệp được BGH duyệt.

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

Sinh viên liên hệ một đơn vị khách sạn từ 3 sao trở lên hoặc nhà hàng độc lập từ trung cấp trở lên để thực tập trong thời gian tối thiểu 1 tuần.

3.2. Viết báo cáo thực hành nghề nghiệp:

Bước 1: Sinh viên gặp GVHD để đăng ký đề tài và được hướng dẫn cách viết cũng như trình bày báo cáo thực hành nghề nghiệp.

Bước 2: Sinh viên viết báo cáo thực hành nghề nghiệp 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 thực hành nghề nghiệp 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 THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP

- 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: 25 trang (Không bao gồm phần mở đầu, mục lục, phụ lục và tài liệu tham khảo).

- Trình bày rõ ràng, hình thức đẹp, văn phong mạch lạc, không lỗi kỹ thuật đánh máy, ít lỗi chính tả (bình quân dưới 01 lỗi/trang) theo cấu trúc như sau:

- Trang bìa chính: Sử dụng bìa cứng (Theo mẫu của khoa).
- Trang bìa phụ (Theo mẫu của khoa)
- Trang Lời cám ơn: Có thể ghi lời cám ơn đối với cơ quan đỡ đầu công trình hoặc cá nhân (GVHD, cá nhân nào đó tại doanh nghiệp... Phần này không bắt buộc).
- Trang Cam đoan.
- Trang Nhận xét, đánh giá của đơn vị thực tập.
- Trang Nhận xét, chấm điểm của giáo viên hướng dẫn (Theo mẫu của khoa).
- Trang Mục lục.
- Trang Danh mục:

  Danh mục chữ viết tắt: Liệt kê theo thứ tự A, B, C.

  Danh mục bảng.

  Danh mục biểu đồ.

  Danh mục hình.
- Nội dung chính bài báo cáo:
  - 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
- Tài liệu tham khảo có ít nhất 5 cuốn sách và các tạp chí chuyên ngành. Trích dẫn nguồn tài liệu tham khảo và danh mục tài liệu tham khảo đúng thứ tự như sau: Tên tác giả (xếp theo thứ tự ABC, Việt Nam sắp theo tên, nước ngoài sắp

theo họ), (năm xuất bản), tên tác phẩm, nhà xuất bản, nơi xuất bản. (VD: Hồng Vân. (2007). *Kinh doanh nhà hàng*. TP.HCM: NXB trẻ). Sắp theo thứ tự tài liệu của Việt Nam, đến tài liệu của nước ngoài, đến đường link website.

- Phụ lục: tài liệu, số liệu liên quan (nếu có)

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. Lĩnh vực tổ chức và phục vụ tiệc Buffet:

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành, cụ thể là:

- Mô hình bố trí tổng quan các món ăn trong tiệc buffet tại doanh nghiệp tham quan: hình thức sắp xếp món ăn, loại thức ăn, dụng cụ chế biến và phục vụ trong từng món ăn và đồ uống. Sắp đặt các khu vực đặt các dụng cụ phục vụ đồ ăn cho khách (dao, đũa, dĩa, ly, muỗng,…)
- Khu vực phục vụ: hình thức set up các dụng cụ trên bàn ăn cho khách, các cách bố trí bàn ghế quanh khu vực phục vụ món ăn (tích cực, điểm thiếu sót,..), điểm đặc biệt trong bố trí không gian chỗ ngồi trong nhà hàng (bàn ghế đặt sát nhau hạn chế đi lại của khách, có nhiều hướng giúp khách nhìn ra không gian bên ngoài,…); số lượng bàn ghế thiết lập trong nhà hàng.
- Hệ thống quản lý nhân sự: các vị trí công việc có trong tiệc buffet tại nơi tham quan; cách phối hợp hoạt động làm việc trước, trong và sau tiệc buffet; trách nhiệm công việc chính của các vị trí nhân viên cần thực hiện trong quá trình phục vụ; khả năng đáp ứng phục vụ cho khách hàng của nhân viên; mối liên hệ giữa khu vực phục vụ và bếp trong quá trình chuẩn bị, tổ chức và dọn dẹp; đồng phục và tác phong của nhân viên.
- Dịch vụ bổ trợ trong tiệc buffet: âm thanh; linh hoạt trong thay đổi món trong từng ngày; cung cấp những món ăn đa dạng cho nhiều nhu cầu đặc biệt của khách (ăn chay, dinh dưỡng, ăn kiêng,..).
- Trang thiết bị vận hành sử dụng cho nhân viên phục vụ cho khách hàng. (khay phục vụ; xe đẩy đựng dụng cụ dơ và đồ ăn dư;..)

5.2. Lĩnh vực tổ chức Banquet:

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành tổ chức banquet trong nhà hàng, cụ thể là:

- Khu vực tổ chức: đặc trưng riêng biệt từng khu vực (số lượng, bài trí nội thất, diện tích); hệ thống linh hoạt trong từng khu vực (sử dụng vách ngăn; cách âm); vị trí của từng khu vực trong tổng thể của nhà hàng; đánh giá sự thuận tiện liên kết phục vụ với các khu vực khác (khu vực bếp; lối đi vào đón tiếp khách từ sảnh lễ tân; kho)
- Khu vực kho: Quy định sử dụng và quản lý kho dụng cụ cho tổ chức tiệc; cách vận chuyển và lưu trữ các dụng cụ; vị trí của kho so với các khu vực tổ chức.
- Khả năng cung cấp dịch vụ trong tổ chức tiệc: phiên dịch, hội nghị đi kèm tiệc, tea break cho từng nhu cầu của khách (giá đồ ăn đồ uống cho từng gói dịch vụ), lễ tân cho hội nghị và tiệc; trang trí riêng cho từng tiệc và hội nghị theo yêu cầu của khách (cắm hoa, thiết kế phông nền, chữ; phối màu chủ đạo trong hàng vải và trang trí).
- Hệ thống quản lý: quy trình trình tiếp nhận và tổ chức tiệc của nhà hàng (vị trí chức danh trong hay ngoài nhà hàng sẽ đàm phán với khách; hình thức khách thanh toán trong quá trình tổ chức; nội dung chủ yếu của hợp đồng ký kết giữa khách và nhà hàng về việc hủy tiệc hay thay đổi số lượng trong tiệc; cách bố trí thời gian và sắp xếp công việc chung khi tổ chức tiệc.); tiêu chuẩn yêu cầu kỹ năng nghiệp vụ và kinh nghiệm đối với nhân viên bán thời gian và nhân viên chính.

5.3. Lĩnh vực phục vụ hình thức gọi món (A lacarte)

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

- Khu vực lễ tân: vị trí đặt quầy trong nhà hàng; cách sắp xếp và bố trí các dụng cụ làm việc cho nhân viên lễ tân.
- Khu vực phục vụ: hình thức sắp xếp các dụng cụ trên bàn đợi khách; các sắp xếp các vị trí chỗ ngồi cho khách hàng (không gian; khu vực riêng và chung); cách sắp xếp và bố trí các trạm khu vực phục vụ cho khách; chủng loại và số lượng bàn.
- Hệ thống quản lý: các loại menu đồ ăn và đồ uống cung cấp cho khách hàng; tiêu chuẩn kỹ năng nghiệp vụ của nhân viên khi phục vụ khách; sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng; thời gian làm việc của nhà hàng; số lượng nhân viên trung bình trong từng buổi phục vụ của nhà hàng; hình thức chăm sóc khách hàng trong phục vụ ăn uống; tình trạng các dụng cụ phục vụ cho khách hàng. Tiêu chuẩn tài liệu

huấn luyện cho các quy trình trong nhà hàng (set up và phục vụ bàn, phục vụ rượu vang, giải quyết phàn nàn,..)

- Dịch vụ bổ trợ: phục vụ từng khu vực khách hàng yêu cầu; đáp ứng thuê đầu bếp riêng cho từng đối tượng khách đặc biệt;

5.4. Lĩnh vực hoạt động tổ chức và phục vụ Bar

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành quầy Bar, cụ thể là:

- Các khu vực quầy Bar có trong nhà hàng, chức năng phục vụ của từng quầy Bar.
- Đặc trưng về không gian phục vụ của quầy bar; đặc trưng riêng về thực đơn của từng khu vực quầy bar. Thiết kế không gian, dụng cụ tiêu chuẩn tại quầy Bar tham quan.
- Các kỹ thuật biểu diễn được sử dụng trong quầy Bar; các giá trị sáng tạo nghệ thuật pha chế đồ uống của nhân viên trong quầy Bar.
- Các dịch vụ đi kèm trong quầy Bar: các sự kiện định kỳ được tổ chức; các món ăn nhẹ có thể phục vụ ngay cho khách; các dòng rượu quý và giá trị kinh tế cao có thể cung cấp cho khách hàng.

5.5. Lĩnh vực tổ chức hoạt động và quản lý bếp:

Sinh viên quan sát và tìm hiểu thông tin về tổ chức hoạt động và quản lý bếp như sau:

- Cách tổ chức quản lý kho: Lối đi lại nhập hàng hóa từ bên ngoài vào kho bếp; cách thức tiếp nhận và kiểm tra chủng loại hàng hóa nhập kho; Hệ thống quy trình nhập hàng và xuất hàng hóa trong kho; cách chia các khu vực chức năng riêng của từng kho hàng trong bếp.
- Cách thức tổ chức của khu vực bếp: quy luật hoạt động của bếp từ hoạt động xuất kho cho đến khu vực chờ để phục vụ cho khách; các khu vực chức năng riêng biệt trong bộ phận bếp (cách thức bố trí và lưu đồ hướng đi giữa các khu vực); chính sách áp dụng cụ thể về vệ sinh an toàn thực phẩm trong bếp tại nơi tham quan; tổng quan các trang thiết bị quan trọng cần có trong từng khu vực của bếp.
- Hệ thống quản lý: Sơ đồ cơ cấu tổ chức phân công trách nhiệm trong bộ phận bếp; chức năng hoạt động ẩm thực chính của bếp; quy trình quản lý kho trong bếp; quy trình sơ chế và chế biến; quy trình dọn rửa và quản lý rác thải trong khu vực bếp; quy trình quản lý các dụng cụ, trang thiết bị trong khu vực bếp; quy định phòng cháy cháy nổ và tai nạn lao động trong khu vực bếp.

5.6. Lĩnh vực văn hóa ẩm thực:

- Tìm hiểu biểu hiện của văn hóa ẩm thực qua các góc độ vật chất và tinh thần.
- Trình bày tập quán và khẩu vị ăn uống. Hiểu và phân tích được những yếu tố ảnh hưởng đến tập quán và khẩu vị ăn uống. Phân tích những ảnh hưởng của những yếu tố địa lý, khí hậu, lịch sử, văn hóa, tôn giáo, nghề nghiệp,... đến tập quán và khẩu vị ăn uống.
- Cách thức ứng xử đúng mực và tôn trọng những tập quán và khẩu vị khác biệt của khách trong việc phục vụ.
- Trình bày tính chất và đặc điểm các bữa ăn sáng, bữa ăn trưa, bữa ăn tối và những bữa tiệc.
- Đặc điểm trong văn hóa ẩm thực Việt Nam. Nhận diện sự khác biệt trong ẩm thực ba miền ở Việt Nam: miền bắc, miền trung và miền nam. Phân tích một số món ăn đặc trưng ở Việt Nam hay món ăn đặc trưng của nhà hàng và cách thức marketing món ăn đó của nhà hàng.
- Phân tích tập quán ăn uống của một số quốc gia trên thế giới.

5.7. Lĩnh vực Tâm lý và kỹ năng giao tiếp với du khách

- Nhận diện vai trò của việc khai thác tình cảm du khách trong ngành du lịch nói chung và ngành nhà hàng nói riêng.
- Vận dụng sự ảnh hưởng của các hiện tượng tâm lý xã hội như phong tục tập quán, truyền thống, tín ngưỡng, tôn giáo, tính cách dân tộc, thị hiếu,...trong việc tìm hiểu tâm lý du khách phục vụ khách hàng và việc kinh doanh nhà hàng.
- Phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới hành vi tiêu dùng.
- Tìm hiểu tâm lý khách hàng theo giới tính, theo độ tuổi, theo nghề nghiệp, theo quốc gia, châu lục. Từ đó, vận dụng vào quá trình phục vụ để khách hàng luôn cảm thấy "khách hàng là thượng đế, phục vụ họ như phục vụ vua".
- Phân tích hiệu quả của quá trình giao tiếp trong thời gian thực tập. Cách thức giao tiếp của người phục vụ với khách hàng.
- Thích ứng phong cách giao tiếp với khách hàng, nâng cao hiệu quả quá trình giao tiếp với khách hàng - chìa khóa thành công của nhà hàng.

5.8. Lĩnh vực Maketing du lịch:

- Các chiến lược marketing của khách sạn, nhà hàng: 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 hay theo yêu cầu của nơi thực tập nhưng có liên quan đến lĩnh vực đào tạo.

6. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

6.1. Hội đồng thực hành nghề nghiệp:

- TS. Đoàn Liêng Diễm : Trưởng Ban
- ThS. Nguyễn Văn Bình : Phó Ban
- ThS. Vũ Thu Hiền : Phó ban
- 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 Lê Thị Lan Anh
- ThS Đoàn Quang Đồng

6.3. Địa điểm thực hành nghề nghiệp:

- Sinh viên không tham gia tour: Sinh viên liên hệ một đơn vị khách sạn, nhà hàng (Khách sạn tối thiểu 3 sao, nhà hàng trung cấp trở lên) để thực tập trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết báo cáo thực hành nghề nghiệp theo sự phân công của Khoa.
- Sinh viên thực hành theo tour: Theo chương trình tour đính kèm.

6.4. Thời gian và lịch trình

Thời gian sinh viên bắt đầu thực tập nghiệp vụ và viết báo cáo thực hành nghề nghiệp:

THỜI GIAN	NHIỆM VỤ CỦA SINH VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA GIẢNG VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA KHOA/BỘ MÔN
Tuần 1 Từ 27/08/2019 – 03/09/2019	Tiếp nhận thông báo và chuẩn bị hình thức thực tập	Cố vấn học tập thông báo cho sinh viên	Khoa thông báo kế hoạch thực hành nghề nghiệp cho sinh viên

Tuần 2, 3, 4 Từ 04/09/2019 – 02/10/2019	- Cử đại diện lớp họp với bộ môn về kế hoạch thực hành nghề nghiệp. - Sinh viên đăng ký lĩnh vực đề tài cho lớp trưởng, sau đó lớp trưởng chuyển danh sách về văn phòng Khoa. **Khoa sẽ phân công lĩnh vực đề tài nếu sinh viên không đăng ký**. - Sinh viên không tham gia thực tập theo tour: 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. - Sinh viên không tham gia tour sẽ phải tìm đơn vị thực tập trong khoảng thời gian tối thiểu 1 tuần từ thời điểm này cho đến lúc nộp báo cáo.	Giảng viên đăng ký lịch hướng dẫn cho sinh viên.	- Họp đại diện lớp thông báo lịch trình và nội dung thực hành nghề nghiệp. - Chuẩn bị giấy giới thiệu thực tập, sinh viên có thể liên hệ nhận tại văn phòng Khoa Du lịch. - Nhận danh sách đăng ký lĩnh vực đề tài, danh sách và đơn xin phép sinh viên không đi tour.
Tuần 5, 6 Từ 03/10/2019 – 17/10/2019	- Nhận thông báo chính thức về tour và thực hiện nghiêm túc các thông báo này. - Sinh viên chuẩn bị tài liệu về kỹ năng thực hành mà	- Chuẩn bị và phổ biến nội dung cụ thể về thực hành tại doanh nghiệp cho sinh viên. - Liên hệ công ty tổ chức	Thông báo về chương trình thực tập, kế hoạch tour, nội dung thực hành, thông báo kinh phí đi tour… cho sinh viên.

	mình đã chọn để làm kiểm tra tại khách sạn, nhà hàng. - Đi tour theo chương trình tour đính kèm trong khoảng thời gian này (Dành cho sinh viên tham gia tour)	phân xe, phòng cho sinh viên.	
Tuần 7 Từ 18/10/2019 - 24/10/2019	- SV gặp 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.
Tuần 8 Từ 25/10/2019 - 31/10/2019	- 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
Tuần 9 Từ 01/11/2019 - 07/11/2019	Sinh viên nộp bản thảo báo cáo	GVHD sửa bản thảo.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên
Tuần 10 Từ 08/11/2019 - 14/11/2019	- SV chỉnh sửa bản thảo - Viết bản chính thức - Xin giấy xác nhận thực tập nếu không tham gia tour.	GVHD chỉnh sửa bản thảo và bản chính thức.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên.
Tuần 11 Từ 14/11/2019 – 20/11/2019	SV nộp bản chính thức.	GVHD nhận bản chính thức và chấm điểm.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên.
Tuần 12 Từ **21/11/2019 – 27/11/2019**	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 TRONG KHI VIẾT BÁO CÁO

7.1. Nhiệm vụ của Sinh viên:

- Sinh viên tự chọn, đăng ký lĩnh vực đề tài và liên hệ thực tập (nếu không tham gia thực tập theo tour); Viết báo cáo thực hành nghề nghiệp 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 thực hành nghề nghiệp.
- 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 thực hành nghề nghiệp đúng thời hạn quy định theo kế hoạch này.
- Sinh viên nộp 02 bản báo cáo thực hành nghề nghiệp: 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 và làm báo cáo thực tập nghiệp vụ nộp cùng báo cáo thực hành nghề nghiệp.

7.2. Nhiệm vụ của nhà trường:

- Tổ chức đấu thầu.
- Liên hệ khảo sát các đơn vị về dịch vụ thuê xe, ăn uống, tổ chức các sự kiện, địa điểm khu du lịch, các dịch vụ cho đoàn, chịu trách nhiệm về pháp lý và sự an toàn của chuyến đi.
- Thương thảo và ký kết hợp đồng với các đơn vị đối tác cho Tour.
- Liên hệ và trao đổi với địa điểm du lịch cho sinh viên tham quan và thực hành/thực tập nghề nghiệp theo yêu cầu chuyên môn của Khoa du lịch, bộ môn của khoa.
- Liên hệ các dịch vụ khác hỗ trợ cho Tour, sinh viên.
- Dự trù kinh phí tổ chức Tour, đề xuất thanh toán chi phí sau khi kết thúc chuyến đi.
- Hỗ trợ giải quyết các qui trình về tạm ứng tiền và thanh toán chi phí cho đoàn.

7.3. Nhiệm vụ của khoa chuyên môn:

Chịu trách nhiệm về chuyên môn, giám sát chất lượng dịch vụ du lịch trong suốt chuyến đi cụ thể như sau:

7.3.1. Nhiệm vụ của bộ môn: Chịu trách nhiệm trong việc lập kế hoạch thực hành nghề nghiệp. Chịu trách nhiệm thiết kế chương trình thực tập cho sinh viên để đảm bảo an ninh, an toàn của chuyến đi.

7.3.2. Nhiệm vụ của giảng viên hướng dẫn:

* Đối với giảng viên hướng dẫn viết báo cáo:

- GVHD phải đăng ký lịch trình hướng dẫn thực hành nghề nghiệp 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 hành nghề nghiệp 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 nghiệp vụ (đi tour):

Quản lý sinh viên, hướng dẫn sinh viên thực hiện các nghiệp vụ chuyên môn trên suốt tuyến đường và tại nơi thực tập. Phối hợp và giám sát công ty du lịch trong việc thực hiện các chương trình du lịch, đảm bảo sự an toàn của sinh viên trong suốt chuyến đi.

8. NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM TRONG KHI THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ

Chương trình thực tập nghiệp vụ chi tiết là phần không thể thiếu cùng với kế hoạch thực hành nghề nghiệp, cụ thể:

Về kiến thức

Sinh viên tham gia thực hành cần củng cố và nắm vững hệ thống các kiến thức căn bản và chuyên sâu thuộc các lĩnh vực chuyên môn trong khách sạn. Đặc biệt là các kiến thức về mặt nghiệp vụ cũng như quản trị.

Về tác phong

Sinh viên cần thể hiện tác phong chuyên nghiệp của một nhân sự trong ngành khách sạn. Điều này cần được biểu hiện qua: trang phục và phục trang (SV phải mặc đồng phục và đeo bảng tên trong suốt các khoảng thời gian thực tập thực tế), tư thế, phong thái đi đứng, cách thức chào xã giao và giao tiếp (Nếu có), v.v…

Về thái độ

* ***Với tư cách là khách lưu trú,*** sinh viên cần có thái độ ứng xử đúng mực đối với đội ngũ cán bộ, nhân viên tại đơn vị 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 khách sạn;

* ***Đồng thời, với tư cách là Thực tập sinh,*** sinh viên cần nêu cao tinh thần làm chủ tập thể, coi đơn vị thực tập như là nhà, nhân viên khách sạn 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).

9.1. Danh sách đoàn quản lý và hướng dẫn thực tập

Giảng viên bộ môn khách sạn – nhà hàng, khoa Du lịch: 02 – 03 giảng viên (nếu số lượng sinh viên trên 50):

9.2. Nội quy đối với sinh viên trong suốt quá trình thực tập nghiệp vụ

* *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: Sinh viên mặc đồng của trường hoặc nam mặc áo sơ mi trắng dài tay, quần và vớ sẫm màu, giày tây và thắt lưng đen được đánh bóng; Nữ mặc áo sơmi trắng, váy sẫm màu quá gối, giày có quai hậu hoặc bít gót. (Nghiêm cấm việc mang dép lê, giày sandal, giày mọi và các loại giày thể thao khác). Đầu tóc gọn gàng, nữ không được để tóc xõa. Sinh viên phải đeo thẻ sinh viên trong suốt các thời gian 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 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 của khách sạn. Sinh viên không được tự ý trả lời với khách lưu trú về những vấn đề có liên quan đến dịch vụ tại khách sạn. Trong trường hợp khách có nhu cầu cần xin lỗi khách, giới thiệu mình là Thực tập sinh và hướng dẫn khách đến gặp những nhân viên có liên quan của khách sạn.
- Sinh viên phải chấp hành tốt nội quy an toàn, an ninh, và PCCC của khách sạn. Không làm mất trật tự, đùa giỡn và làm việc khác trong giờ thực tập.
- 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, đồi cát,…). 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 BĐD và các Trưởng ca, Trưởng khối. 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 có mặt tại phòng ngủ của mình theo quy định của chương trình thực tập chi tiết (đính kèm). Mọi sự vắng mặt sau thời gian này cần phải có lý do chính đáng và được sự cho phép của GVHD. BĐD và các Trưởng ca, Trưởng khối cần theo dõi sâu sát và nắm bắt kịp thời tình hình sinh hoạt ngoài giờ của các thành viên trực thuộc.
- 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 BĐD 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.

9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ:

- Kết quả thực hành nghề nghiệp 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 thực hành nghề nghiệp đúng thời hạn và phù hợp với yêu cầu của nhà trường về hình thức và nội dung.

- Điểm báo cáo thực hành nghề nghiệp chấm theo thang điểm: 10, điểm đạt là điểm từ 5 trở lên (Làm tròn), trong đó:

+ **Điểm báo cáo thực hành nghề nghiệp** (Giảng viên hướng dẫn chấm): **6 điểm**

Trong đó:

- Điểm trình bày: 20%
- Điểm bố cục: 20%
- 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%

+ **Điểm thực hành:** Là quá trình tham gia thực tập tour hoặc thực tập tại doanh nghiệp. Đối với sinh viên theo tour sẽ do GVHD theo đoàn chấm. Đối với sinh viên không tham gia tour điểm do giảng viên hướng dẫn theo dõi sinh viên thực tập chấm kèm theo phiếu nhận xét của đơn vị thực tập: **4 điểm**

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

o 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 báo cáo thực hành nghề nghiệp có nội dung giống nhau (từng phần hoặc toàn bộ).
- Các báo cáo thực hành nghề nghiệp sao chép (từng phần hoặc toàn bộ) từ sinh viên của nhà trường hoặc trường khác.

BAN GIÁM HIỆU	TRƯỞNG KHOA
Duyệt	
TS. Đặng Thị Ngọc Lan	TS. ĐOÀN LIÊNG DIỄM