

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 02 tháng 11 năm 2020

KẾ HOẠCH THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 2
BẠC ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY CHƯƠNG TRÌNH ĐẠI TRÀ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
HỌC KỲ CUỐI NĂM 2020

1. MỤC TIÊU

Thực hành nghề nghiệp (THNN) 2 là yêu cầu bắt buộc trong chương trình đào tạo cử nhân đại học chuyên ngành Quản trị khách sạn chương trình đại trà, mục đích của việc thực hành nhằm giúp cho sinh viên:

- Củng cố, ôn luyện và mở rộng những kiến thức chuyên ngành về nghiệp vụ và quản trị khách sạn đã được trang bị tại Trường.
- Có khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào thực tiễn, bước đầu nghiên cứu các vấn đề về kinh tế liên quan đến chuyên ngành Quản trị khách sạn đặc biệt là công việc quản lý tại các bộ phận trong các khách sạn quốc tế.
- Giúp sinh viên làm quen với công tác nghiên cứu khoa học, tự thực hiện đề tài nghiên cứu ở phạm vi hẹp.

2. YÊU CẦU VÀ ĐỐI TƯỢNG THAM GIA

2.1. Yêu cầu

2.1.1. Yêu cầu chung

- Kết quả THNN 2 bao gồm thực hành hay bài tập tại doanh nghiệp và một báo cáo môn học.
- Sinh viên thực hiện theo nội dung kế hoạch.
- Sinh viên chọn đề tài làm báo cáo 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 THNN 2.
- 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 THNN 2.
- Kết thúc thời gian làm đề tài THNN 2, sinh viên phải nộp báo cáo theo đúng quy định về hình thức, nội dung và tài liệu tham khảo cho giảng viên hướng dẫn (GVHD).
- Điểm tổng hợp bao gồm điểm thực hành hay bài tập thực hiện tại đơn vị thực hành và điểm bài báo cáo THNN 2, 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 đại học chương trình đại trà cùng với một số sinh viên trả nợ và học vượt các khóa.

3. NỘI DUNG

- THNN 2 có số tín chỉ là 2.
- THNN 2 gồm hai phần:

3.1. Thực tập nghiệp vụ

** Đối với sinh viên tham gia thực hành tại resort do nhà Trường tổ chức (Sau đây gọi chung là resort):*

Thực hiện theo nội dung chương trình thực hành cùng với kế hoạch THNN 2, mỗi sinh viên phải thực hiện bài tập thực hành của mình tại resort với những nội dung đã định hướng trước.

** Đối với sinh viên không tham gia thực hành tại resort do nhà trường tổ chức (Sau đây gọi là thực hành cá nhân):*

Sinh viên liên hệ một đơn vị khách sạn, resort, nhà hàng (Khách sạn hay resort tối thiểu 3 sao, nhà hàng trung cấp trở lên) để thực hành trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết báo cáo THNN 2 theo sự phân công của Khoa.

3.2. Viết báo cáo THNN 2

Sinh viên viết báo cáo THNN 2 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.

4. HÌNH THỨC VIẾT BÁO CÁO THNN 2

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 giãn chữ, giãn 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 cảm ơn: Có thể ghi lời cảm 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 hành (Nếu thực hành cá nhân).
- 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*, NXB Trẻ, TP.HCM). 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 VÀ VIẾT BÁO CÁO

Căn cứ vào đề cương học phần THNN 2 của chương trình đào tạo (Lần 2 thực hành công tác quản trị quy trình nghiệp vụ tại khách sạn), sinh viên có thể lựa chọn một trong những dạng đề tài sau đây để nghiên cứu viết báo cáo và thực hành:

5.1. Lĩnh vực lễ tân khách sạn/resort

Thực hành quy trình quản trị và vận hành các khu vực thuộc bộ phận lễ tân khách sạn/resort, 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 phàn 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/resort...
- 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 tổng 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 quy trình quản trị và vận hành các khu vực thuộc bộ phận quản lý phòng khách sạn/resort (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/resort

Thực hành quy trình quản trị và vận hành các khu vực thuộc bộ phận ẩm thực trong khách sạn/resort, cụ thể là:

- Khu vực nhà hàng ăn tự chọn (Buffet): 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 (à la carte): 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 (Banquet): 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/resort.

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

5.4. Lĩnh vực dịch vụ vui chơi giải trí

Thực hành quy trình quản trị và 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, 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 đề 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, resort, 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, đãi ngộ và tạo động lực làm việc cho người lao động trong khách sạn, resort, nhà hàng...
- Nghiên cứu hệ thống lương bổng.
- Quan hệ lao động trong khách sạn, resort, nhà hàng.
- Các chính sách nhân sự trong khách sạn, resort, nhà hàng...

5.6. Lĩnh vực marketing du lịch, khách sạn/resort

- 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, resort, 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 THNN 2

- 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 Phùng Vũ Bảo Ngọc
- ThS Lê Thị Lan Anh
- ThS Phan Thanh Vịnh

- ThS Lê Thị Mỹ Hạnh

6.3. Địa điểm THNN 2:

- Thực hành cá nhân: Sinh viên liên hệ một đơn vị khách sạn hay resort, nhà hàng (Khách sạn, resort tối thiểu 3 sao, nhà hàng trung cấp trở lên) để thực hành trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết báo cáo THNN 2 theo sự phân công của Khoa.
- Sinh viên thực hành tại resort: Theo chương trình thực hành đính kèm.

6.4. Thời gian và lịch trình

Thời gian sinh viên bắt đầu thực hành và viết báo cáo THNN 2:

THỜI GIAN	NHIỆM VỤ CỦA SINH VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA GIÁNG VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA KHOA/BỘ MÔN
Từ 02/11/2020 – 07/11/2020	Tiếp nhận thông báo và chuẩn bị hình thức thực hành.	Cố vấn học tập thông báo cho sinh viên	Khoa thông báo kế hoạch THNN 2 cho sinh viên
Từ 09/11/2020 – 14/11/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Cử đại diện lớp họp với bộ môn về kế hoạch THNN 2. - 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 thực hành cá nhân: Đăng ký danh sách cho lớp trưởng kèm theo đơn xin phép trình bày lý do không tham gia (Phải có lý do chính đáng). Lớp trưởng lập danh sách các bạn không tham gia và gửi cùng đơn xin phép về văn phòng Khoa. - Sinh viên thực hành cá nhân sẽ phải tìm đơn vị thực hành trong khoảng thời gian tối thiểu 1 tuần 	Giảng viên đăng ký lịch hướng dẫn cho sinh viên.	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị giấy giới thiệu thực hành cho sinh viên thực hành cá nhân, 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 thực hành cá nhân.

	từ thời điểm này cho đến lúc nộp báo cáo.		
Từ 16/11/2020 – 10/12/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Nhận thông báo chính thức về chương trình thực hành và thực hiện nghiêm túc theo kế hoạch này. - Sinh viên chuẩn bị tài liệu về kỹ năng thực hành mà mình đã chọn để làm kiểm tra, bài tập tại đơn vị thực hành. - Đi thực hành tại resort 3 ngày 2 đêm (Dành cho sinh viên có tham gia) 	<p>Giảng viên hướng dẫn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị và phổ biến nội dung cụ thể về thực hành tại đơn vị thực hành cho sinh viên. - Liên hệ đơn vị tổ chức phân xe, phòng cho sinh viên. 	Thông báo về chương trình thực hành, kế hoạch thực hành, nội dung thực hành, thông báo kinh phí đi thực hành tại resort... cho sinh viên.
Từ 11/12/2020 - 17/12/2020	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
Từ 18/12/2020 - 24/12/2020	<ul style="list-style-type: none"> - 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
Từ 25/12/2020 - 31/12/2020	Sinh viên nộp bản thảo báo cáo	GVHD sửa bản thảo.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên
Từ 02/01/2021 - 08/01/2021	<ul style="list-style-type: none"> - SV chỉnh sửa bản thảo - Viết bản chính thức - Xin giấy xác nhận thực hành nếu thực hành cá nhân. 	GVHD chỉnh sửa bản thảo và bản chính thức.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên.
Từ 09/01/2021 – 15/01/2021	SV nộp bản chính thức.	GVHD nhận bản chính thức và chấm điểm.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên.
Từ		GVHD nộp bảng	Nhận bảng điểm, đĩa CD

16/01/2021 – 20/01/2021		điểm cho Khoa.	và tờ Nhật ký và bài báo cáo từ GVHD.
Từ 21/01/2021	Chờ thông báo kết quả học phần từ tài khoản cá nhân.		Nộp điểm về phòng Khảo thí - QLCL

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 hành; viết báo cáo THNN 2 theo sự hướng dẫn của giảng viên được Khoa phân công.
- Sinh viên chịu sự quản lý của GVHD từ khi được phân công.
- Thực hiện đúng quy định về công tác sinh viên của Trường và quy trình THNN 2.
- Sinh viên không được tự ý vắng mặt tại đơn vị thực hành hoặc các buổi gặp GVHD mà không có lý do chính đáng.
- Sinh viên phải nộp báo cáo THNN 2 đúng thời hạn quy định theo kế hoạch này.
- Sinh viên nộp 02 bản báo cáo THNN 2: 01 bản nộp cho Khoa và ghi nội dung bài vào 01 đĩa CD chung của nhóm GVHD, 01 bản nộp cho GVHD (Nếu GVHD yêu cầu).
- Đối với sinh viên thực hành cá nhân thì sau khi kết thúc thực hành phải có phiếu nhận xét của đơn vị nơi mình thực hành và nộp cùng cuốn báo cáo THNN 2.

7.2. Nhiệm vụ của nhà Trường:

- Tổ chức đấu thầu/chỉ định thầu.
- Liên hệ khảo sát các đơn vị về dịch vụ thuê xe, ăn uống, tổ chức các sự kiện, 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.
- Liên hệ các dịch vụ khác hỗ trợ thực hành cho sinh viên.
- Dự trữ kinh phí tổ chức thực hành tại khách sạn, 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 trong suốt chuyến đi thực hành tại khách sạn/resort, cụ thể như sau:

7.3.1. Nhiệm vụ của bộ môn: Chịu trách nhiệm trong việc lập kế hoạch THNN 2. Chịu trách nhiệm thiết kế chương trình thực hành cho sinh viên để đảm bảo an ninh, an toàn và hiệu quả của chuyến đi.

7.3.2. Nhiệm vụ của giảng viên hướng dẫn:

* Đối với GVHD viết báo cáo:

- GVHD phải đăng ký lịch trình hướng dẫn THNN 2 với Khoa để quản lý sinh viên trong thời gian thực hành và viết báo cáo. GVHD phải bố trí gặp sinh viên ít nhất 1 tuần 1 lần để hướng dẫn sinh viên.
- 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 THNN 2. Hướng dẫn sinh viên viết báo cáo theo kế hoạch, quản lý phiếu Nhật ký THNN 2 và sẽ bàn giao cho Khoa khi kết thúc hướng dẫn viết báo cáo.
- 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 THNN 2, GVHD lập danh sách gửi về Khoa để Hội đồng Khoa xử lý. Phản ánh tình hình thực hành và viết báo cáo của sinh viên cho Khoa.
- GVHD quản lý phiếu Nhật ký THNN 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 GVHD được thực hiện theo các quy định hiện hành của Trường Đại học Tài chính - Marketing.

* Đối với giảng viên hướng dẫn thực hành tại khách sạn:

- Theo dõi công việc của người hướng dẫn cho sinh viên học việc tại 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 viên viết báo cáo được phân công theo lịch trình.
- Quản lý sinh viên, hướng dẫn sinh viên thực hiện các nghiệp vụ, quản trị chuyên môn trên suốt tuyến đường và tại nơi thực hành. Phối hợp và giám sát

đơn vị tổ chức trong việc thực hiện các chương trình thực hành, đảm bảo sự an toàn của sinh viên trong suốt chuyến đi.

8. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ:

Kết quả THNN 2 là điểm đánh giá trực tiếp kỹ năng thực hành hay bài tập khi thực hành tại doanh nghiệp, viết đề cương, đọc tài liệu, thu thập số liệu, chỉnh sửa báo cáo theo đúng tiến độ, hoàn tất, nộp báo cáo THNN 2 đúng thời hạn và phù hợp với yêu cầu của nhà Trường về hình thức và nội dung.

Điểm báo cáo THNN 2 chấm theo thang điểm: 10, điểm đạt là điểm từ 5 trở lên (Làm tròn), trong đó:

+ **Điểm báo cáo THNN 2** (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: 4 điểm:** Là quá trình tham gia thực hành tại khách sạn/resort hoặc thực hành cá nhân. Đối với sinh viên thực hành tại khách sạn/resort sẽ do GVHD theo đoàn chấm. Đối với sinh viên thực hành cá nhân thì điểm sẽ do GVHD chấm kèm theo phiếu nhận xét của đơn vị thực hành.

- **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 THNN 2 và sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn. Khoa lập hội đồng quyết định dựa trên yêu cầu của GVHD.
- Sinh viên không đến gặp GVHD sau khi triển khai kế hoạch 2 tuần.
- Sinh viên vi phạm kỷ luật khi tham gia thực hành đến mức phải đình chỉ thực hành.

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

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

9. NỘI DUNG THỰC HÀNH

Chương trình thực hành chi tiết (Có đính kèm) là phần không thể thiếu cùng với kế hoạch THNN 2, 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, nhà hàng. 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, nhà hàng. 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 hành thực tế), tư thế, phong thái đi đứng, cách thức chào xã giao và giao tiếp...

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 hành. 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;

* **Đồng thời, với tư cách là Thực tập sinh**, sinh viên cần nêu cao tinh thần làm chủ tập thể, coi đơn vị thực hành 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 hành

Giảng viên bộ môn khách sạn – nhà hàng, Khoa Du lịch: 02 giảng viên.

9.2. Nội quy đối với sinh viên trong suốt quá trình thực hành

* *Đối với sinh viên tham gia thực hành tại khách sạn/resort:*

- Sinh viên đóng tiền đi thực hành tại Phòng Kế hoạch - Tài chính theo thông báo của nhà Trường.

- Sinh viên phải có mặt tại khu vực thực hành đúng giờ quy định. Sinh viên có mặt trễ sau 15 phút xem như vắng mặt buổi thực hành đó.
- Trang phục đúng quy định: Sinh viên mặc đồng của Trường; Nam mặc áo sơ mi trắng dài tay, quần và vớ sẫm màu, mang giày tây và thắt lưng đen được đánh bóng; Nữ mặc áo somi 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 và không mặc quần jeans khi thực hành. Đầu tóc dùng kẹp gọn gàng, phải đeo thẻ sinh viên trong suốt các giờ thực hành.
- 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 đoàn hoặc GV theo đoàn.
- 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 đơn vị. Sinh viên không được tự ý trả lời với khách lưu trú về những vấn đề có liên quan đến dịch vụ tại đơn vị. 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 đơn vị.
- Sinh viên phải chấp hành tốt nội quy an toàn, an ninh và phòng cháy chữa cháy của khách sạn, không làm mất trật tự, đùa giỡn và làm việc khác trong giờ thực hành.
- Khu vực thực hành 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**, không được tắm biển; 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/resort (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 Trưởng đoàn.
- Sinh viên cần có mặt tại phòng ngủ của mình theo quy định của chương trình thực hành chi tiết (Phải tập trung về phòng ngủ lúc 10 giờ đêm và không được ra

ngoài phòng sau thời gian này). Mọi sự vắng mặt sau thời gian này cần phải có lý do chính đáng và được sự cho phép của Trưởng đoàn.

- Sinh viên cần đảm bảo tốt vấn đề sức khỏe nhằm đáp ứng được yêu cầu thực hành 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 Trưởng đoàn trong thời gian sớm nhất, bất kể thời điểm nào trong ngày.

** Đối với sinh viên thực hành cá nhân:*

- Những sinh viên thực hành cá nhân (Có lý do chính đáng) phải làm đơn xin phép gửi về lãnh đạo Khoa Du lịch trước ngày khởi hành tối thiểu 2 tuần.
- Sinh viên tự chịu trách nhiệm về các sự cố xảy ra tại nơi thực hành trong trường hợp tự tìm chỗ thực hành.
- Trong thời gian thực hành tại đơn vị, sinh viên phải tuân thủ các chế độ qui định của đơn vị thực hành về giờ giấc, chế độ bảo mật và an toàn lao động. Khi đến đơn vị thực hành, sinh viên phải ăn mặc sạch đẹp, lịch sự, giao tiếp lễ phép, hòa nhã với cán bộ, nhân viên tại nơi thực hành. 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 thực hành.
- Thực hiện theo yêu cầu THNN 2 của GVHD.

BAN GIÁM HIỆU

TRƯỞNG KHOA

đã ký

đã ký

TS. LÊ TRUNG ĐẠO

TS. ĐOÀN LIÊNG DIỄM

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING
KHOA DU LỊCH

LỊCH TRÌNH CỤ THỂ THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 2
RESORT 4 SAO PHAN THIẾT

THỜI GIAN: 3 ngày 2 đêm: trong khoảng từ 29/11/2020, đến 10/12/2020 (Dự kiến)

SỐ LƯỢNG: 185 sinh viên (Dự kiến)

- **CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN:** 112 (Dự kiến)
- **CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG:** 73 (Dự kiến)

ĐỊA ĐIỂM ĐỀ XUẤT: RESORT 4 SAO, PHAN THIẾT (TRỪ CĂN HỘ DU LỊCH TRONG RESORT)

Thời gian		Hoạt động	Người phụ trách	Địa điểm	Thông tin thêm
Ngày 1					
5:30 - 6:00	30'	Tập trung tại UFM – Cơ sở Quận 7	UFM	Sân trường UFM	Danh sách sinh viên được cung cấp trước khởi hành 1 tuần Xe 45 chỗ máy lạnh tối thiểu đời 2016 đưa đón 2 chiều
6:00 - 8:30	90'	Dùng bữa sáng tại trạm dừng chân Mekong	UFM & CÔNG TY DU LỊCH	Mekong Long Thanh	Ăn sáng: 1 Tô + 1 Ly
8:30 - 11:30	180'	Khởi hành từ trạm dừng chân Mekong đến Resort 4 sao.	UFM & CÔNG TY DU LỊCH	Resort	
11:30 - 12:30	60'	Ăn trưa	CÔNG TY DU LỊCH	Nhà hàng	Thực đơn Á
12:30 – 13:00	30'	Nhận phòng	CÔNG TY DU LỊCH	Nhà hàng/Sảnh	
13:00 - 14:30	90'	Tự do nghỉ ngơi	UFM		

Thời gian		Hoạt động	Người phụ trách	Địa điểm	Thông tin thêm
14:30 – 17:00	150'	Quản trị nhà hàng (QTNH): Chia thành 3 nhóm thực hành nghiệp vụ và công tác quản trị ở bộ phận ẩm thực của resort: <ul style="list-style-type: none"> - Nhóm 1: Nhà hàng à la carte. - Nhóm 2: Nhà hàng buffet, in room dining. - Nhóm 3: Bar, banquet. Sinh viên học chuyên sâu mỗi nơi 150 phút.	CÔNG TY DU LỊCH Resort	Resort	
14:30 – 17:00	150'	Quản trị khách sạn (QTKS): Chia thành 3 nhóm thực hành nghiệp vụ và công tác quản trị ở bộ phận lễ tân của resort: <ul style="list-style-type: none"> - Nhóm 1: Check-in (60 phút). - Nhóm 2: Check-out (60 phút). - Nhóm 3: Concierge, giải quyết phàn nàn (30 phút). Học luân phiên, sau đó đảo nhóm.	CÔNG TY DU LỊCH Resort	Bộ phận lễ tân	
17:00 - 18:30	90'	Tự do nghỉ ngơi	UFM	Resort	
18:30 - 19:30	60'	Ăn tối	CÔNG TY DU LỊCH Resort	Nhà hàng	Thực đơn Á
19:30 - 20:30	60'	Thực hành quay video à la carte	CÔNG TY DU LỊCH	Nhà hàng	Yêu cầu: Nhà hàng cho mượn 2 bộ à la carte để sinh viên quay video tính điểm quá trình.
Ngày 2					
06:30 - 8:00	90'	Ăn sáng (Sinh viên tự quay video thực hành set	CÔNG TY DU LỊCH	Nhà hàng	

Thời gian		Hoạt động	Người phụ trách	Địa điểm	Thông tin thêm
		up buffet tính điểm quá trình)	Resort	buffet	
8:00 – 11:00	180'	<p>Quản trị nhà hàng (QTNH): Chia thành 3 nhóm thực hành nghiệp vụ và công tác quản trị ở bộ phận ẩm thực của resort:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhóm 2: Nhà hàng à la carte. - Nhóm 3: Nhà hàng buffet, in room dining. - Nhóm 1: Bar, banquet. <p>Sinh viên học chuyên sâu mỗi nơi 180 phút.</p>	CÔNG TY DU LỊCH Resort	Bộ phận ẩm thực	
8:00 – 11:00	180'	<p>Quản trị khách sạn (QTKS): Chia thành 3 nhóm thực hành nghiệp vụ và công tác quản trị ở bộ phận ẩm thực của resort:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhóm 1: Nhà hàng à la carte (60 phút). - Nhóm 2: Nhà hàng buffet, in room dining (60 phút). - Nhóm 3: Bar, banquet (60 phút). <p>Học luân phiên, sau đó đảo nhóm.</p>	CÔNG TY DU LỊCH Resort	Bộ phận ẩm thực	
11:00- 12:30	90'	Ăn trưa	CÔNG TY DU LỊCH Resort	Nhà hàng	Thực đơn Á
12:30 - 14:00	90'	Tự do nghỉ ngơi	UFM	Resort	
14:00 - 15:30	90'	<p>QTKS: Thực hành nghiệp vụ và công tác quản trị tại bộ phận phòng: Chia làm 6 nhóm nhỏ thực hành cùng lúc</p> <p>QTNH: Chia làm 3 nhóm học tập ở bộ phận</p>	CÔNG TY DU LỊCH Resort	Sảnh resort Phòng ngủ Bếp	

Thời gian		Hoạt động	Người phụ trách	Địa điểm	Thông tin thêm
		bếp.			
15:30 - 16:15	45'	QTKS, QTNH: Học tập công việc tại bộ phận kinh doanh	UFM Resort	Phòng họp	
16:15 - 17:00	45'	QTKS, QTNH: Học tập công việc tại bộ phận nhân sự	UFM Resort	Phòng họp	
18:30 - 21:00	150'	Ăn tối (Gala dinner)	CÔNG TY DU LỊCH Resort	Nhà hàng	Thực đơn Gala diner Hệ thống âm thanh & sân khấu tiêu chuẩn.
Ngày 3					
6:30 - 8:30	120'	Ăn sáng & Tự do (Sinh viên tự quay video thực hành set up buffet tính điểm quá trình)	Resort	Nhà hàng buffet	
8:30 - 10:30	120'	QTKS: Chia thành các nhóm học tập ở bộ phận bếp. QTNH: Chia thành 3 nhóm thực hành nghiệp vụ và công tác quản trị ở bộ phận ẩm thực của resort: - Nhóm 3: Nhà hàng à la carte. - Nhóm 1: Nhà hàng buffet, in room dining. - Nhóm 2: Bar, banquet. Sinh viên học chuyên sâu mỗi nơi 120 phút.	UFM Resort	Bếp Bộ phận ẩm thực	
10:30 - 11:30	60'	Trà phòng	CÔNG TY DU LỊCH UFM	Phòng họp	
11:30- 12:30	90'	Ăn trưa	Resort	Nhà hàng của	

Thời gian		Hoạt động	Người phụ trách	Địa điểm	Thông tin thêm
				resort	
12:30 - 17:00	270'	Di chuyển về Tp HCM, kết thúc chuyến đi	CÔNG TY DU LỊCH	Sân trường UFM	

LƯU Ý:

- Phòng ở tiêu chuẩn 1 sinh viên (SV)/giường đơn hoặc 2 SV/giường đôi. 1 SV lẻ có thể đặt giường phụ.
- Ăn uống toàn bộ tại nơi lưu trú trừ bữa sáng đầu tiên.
- Thực đơn bữa ăn: 1 món khai vị, 1 món cá, 1 món thịt gà/heo/bò, 1 lẩu, 1 tráng miệng. Đảm bảo SV được ăn no, Thực đơn thay đổi theo mỗi bữa ăn, món khai vị không sử dụng trứng. Một bữa ăn không được cùng 1 vị ví dụ như toàn món chiên, nướng hoặc gỏi chua, canh chua, sườn xào chua ngọt.
- Tiêu chuẩn xe: Xe 45 chỗ máy lạnh tối thiểu đời 2016 đưa đón 2 chiều.
- Nước uống: 01 chai 0.5 lít/ngày, khăn lạnh: 01 cái/ngày – 01 nón du lịch – y tế thông thường.
- Bảo hiểm du lịch: Theo quy định hiện hành/ngày/khách.

Tp Hồ Chí Minh, ngày 02 tháng 11 năm 2020
BỘ MÔN KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG

đã ký

ThS NGUYỄN VĂN BÌNH