

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 10 năm 2020

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

1. MỤC TIÊU

Thực hành nghề nghiệp 2 là yêu cầu bắt buộc trong chương trình đào tạo cử nhân đại học chuyên ngành Quản trị 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 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;

- Giúp sinh viên 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 hành chính với các địa phương có điểm tham quan...) 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 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;

- Trải nghiệm những kỹ năng và công tác quản trị kinh doanh lễ hành, quản trị tuyến điểm, quản trị giá, quản trị các rủi ro, trên cơ sở liên hệ và vận dụng một cách hiệu quả các chức năng hoạch định - tổ chức – lãnh đạo – kiểm tra vào thực tế công việc;

- Định hướng tác phong và thái độ chuyên nghiệp của một nhân viên kinh doanh dịch vụ lễ 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 lễ 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.

2. YÊU CẦU VÀ ĐỐI TƯỢNG THAM GIA

2.1. Yêu cầu

2.1.1. Yêu cầu chung

- Kết quả thực hành nghề nghiệp 2 là một báo cáo môn học.
- Sinh viên thực hiện theo báo cáo cá nhân. Bản báo cáo không được trùng lặp giữa các sinh viên, các nhóm và giữa các nhóm giảng viên hướng dẫn khác nhau.
- Sinh viên chọn đề tài làm báo cáo cá nhân và không được trùng lặp với đề tài của báo cáo THNN lần 1 và đề tài khóa luận tốt nghiệp sau này.
- Đề tài thuộc phạm vi kiến thức các học phần chuyên ngành mà các sinh viên đã học.

2.1.2. Yêu cầu chuyên môn

- Sinh viên sẽ được thực hành, 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 hoặc quốc tế thực hiện, và các dịch vụ của các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển, 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:
- Lập kế hoạch và xây dựng một chương trình du lịch tham quan tại các di sản được tổ chức UNESCO công nhận (Di sản thiên nhiên, Di sản văn hóa vật thể và phi vật thể, Di sản hỗn hợp) và các di sản trọng điểm quốc gia và địa phương, cũng như các chương trình du lịch quốc tế;

- Tính giá thành và giá bán một chương trình du lịch nội địa, chương trình du lịch quốc tế;
- Công việc bán và marketing các chương trình du lịch nội địa và quốc tế tại các khu, điểm du lịch, điểm tham quan, công ty du lịch lữ hành nội địa và quốc tế;
- Thực hành kỹ năng nghiệp vụ thiết kế, xây dựng và điều hành chương trình du lịch;
- Thực 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...;
- Thực hành công tác quản trị chiến lược trong tổ chức du lịch; quản trị chương trình du lịch, quản trị rủi ro; quản trị điểm đến du lịch, quản trị dự án chương trình du lịch nội địa và quốc tế;
- 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.
- Điểm tổng hợp bao gồm điểm thực hành tại đơn vị thực tập và điểm đề án 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 lữ hành bậc đại học chương trình đại trà khóa 17D, cùng với một số sinh viên trả nợ và học vượt các khóa.

3. NỘI DUNG

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

3.1. Thực hành nghiệp vụ

** Đối với sinh viên tham gia thực hành tại điểm do nhà trường tổ chức:*

Thực hiện theo nội dung chương trình thực tế, thực hành cùng với kế hoạch thực hành nghề nghiệp 2, sinh viên thực hành bài cá nhân hoặc theo nhóm với những nội dung đã định hướng trước.

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

Sinh viên liên hệ một đơn vị du lịch lữ hành nội địa hoặc quốc tế, hoặc một đơn vị Công ty du lịch lữ hành nội địa và quốc tế/Khu du lịch/Trung tâm xúc tiến du lịch thuộc các tỉnh, thành phố để thực tập trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết báo cáo thực hành nghề nghiệp theo sự phân công của Khoa.

3.2. Viết báo cáo thực hành nghề nghiệp 2

- Sinh viên viết báo cáo thực hành nghề nghiệp 2 của mỗi 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 2 theo thời gian và lịch trình bên dưới.

4. HÌNH THỨC VIẾT BÁO CÁO THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 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 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).

- 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 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 người sắp theo họ), (năm xuất bản), tên tác phẩm (in nghiêng), tên nhà xuất bản, nơi xuất bản. (VD: Hà Nam Khánh Giao (Chủ biên), Nguyễn Công Hoan, Trương Quốc Dũng, Nguyễn Lê Vinh, Lê Thị Lan Anh, (2013), *Giáo trình quản trị kinh doanh lễ hành*, Nhà xuất bản Thống Kê, Hà Nội. Sắp theo thứ tự tài liệu của Việt Nam đến tài liệu 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 chương trình đào tạo của chuyên ngành Quản trị lễ hành và đề cương học phần thực hành nghề nghiệp 2, sinh viên có thể lựa chọn một trong những dạng đề tài sau đây để viết báo cáo của mình:

5.1. CÁC DẠNG ĐỀ TÀI VỀ QUẢN TRỊ KINH DOANH LỄ HÀNH

- Quản trị kinh doanh dịch vụ du lịch/sản phẩm du lịch trong nước và quốc tế của các doanh nghiệp lễ hành nội địa và quốc tế;
- Quản trị chiến lược nhân sự, giá, marketing, sản phẩm/chương trình du lịch nội địa và quốc tế trong tổ chức lễ hành nội địa và quốc tế;
- Quản trị dự án du lịch, quản trị chất lượng dịch vụ du lịch lễ hành nội địa và quốc tế;
- Quản trị nguồn nhân lực du lịch nội địa và quốc tế;
- Quản trị điểm đến một khu du lịch, vùng du lịch;
- 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;
- Quản trị chuỗi dịch vụ du lịch và lễ hành như: Quản trị hãng vận chuyển, cơ sở lưu trú, dịch vụ ăn uống, dịch vụ tham quan, hướng dẫn viên, mua sắm, thủ tục hành chính,..
- Quy trình hướng dẫn du lịch tại điểm tham quan, địa danh du lịch, khu du lịch, bảo tàng, di tích lịch sử và danh thắng, đô thị du lịch.
- Quy trình thực hiện hướng dẫn một chương trình tour (tour nội địa cho khách nội địa, tour trong nước cho khách quốc tế (tour inbound), tour hội nghị, tour triển lãm...).
- Quy trình xử lý các tình huống dịch vụ có thể xảy ra tại cơ sở lưu trú, điểm tham quan, trên đường, dịch vụ ăn uống, du khách bị mất đồ, bệnh... mà hướng dẫn viên du lịch phải giải quyết.

5.2. CÁC DẠNG ĐỀ TÀI VỀ NGHIỆP VỤ KINH DOANH LỄ HÀNH

- Nghiệp vụ thiết kế một chương trình du lịch nội địa hoặc một chương trình du lịch quốc tế

- Công tác điều hành và quản lý một chương trình du lịch nội địa và quốc tế.

- Nghiệp vụ giới thiệu các nhà cung cấp sản phẩm du lịch, và nghiệp vụ ký kết hợp đồng giữa các đơn vị trong kinh doanh lữ hành.

- Nghiệp vụ quy trình hướng dẫn một chương trình du lịch;

- Giới thiệu cách thức marketing chương trình du lịch, và cách thức bán sản phẩm lữ hành...

- Nghiệp vụ và nội dung hướng dẫn của một hướng dẫn viên tại điểm tham quan di sản văn hóa thế giới tại Việt Nam.

- Nghiệp vụ và nội dung hướng dẫn của một hướng dẫn viên tại điểm tham quan di sản thiên nhiên thế giới tại Việt Nam.

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 2:

- TS. Đoàn Liêng Diễm : Trưởng ban

- PGS.TS. Nguyễn Công Hoan : Phó ban

- Cô Hoàng Bích Ngọc : Thư ký

6.2. Danh sách Giảng viên hướng dẫn:

- PGS.TS. Nguyễn Công Hoan

- Ths. Trương Quốc Dũng

- Ths. Nguyễn Phạm Hạnh Phúc

- Ths. Hà Kim Hồng

- Ths. Nguyễn Thị Diễm Kiều

- Ths. Nguyễn Hồ Hải Anh

6.3. Địa điểm thực hành nghề nghiệp 2:

- Sinh viên thực hành do Trường tổ chức: Theo chương trình thực hành đính kèm.

- Thực hành cá nhân: Sinh viên liên hệ một đơn vị du lịch lữ hành nội địa hoặc quốc tế, hoặc một Khu du lịch/Trung tâm xúc tiến du lịch thuộc các tỉnh, thành phố để thực tập trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết báo cáo thực hành nghề nghiệp theo yêu cầu của kế hoạch này.

6.4. Thời gian và lịch trình

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

THỜI GIAN	NHIỆM VỤ CỦA SINH VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA GIẢNG 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 thực hành nghề nghiệp cho sinh viên
Từ 09/11/2020 – 14/11/2020	<ul style="list-style-type: none"> - 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 viết 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 từ thời điểm này cho đến lúc nộp báo cáo. 	Giảng viên đăng ký lịch hướng dẫn sinh viên về văn phòng Khoa.	<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 16/11/2020 – 05/12/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Nhận thông báo chính thức về chương trình thực hành và thực hiện nghiêm túc theo kế hoạch THNN 2. - Sinh viên chuẩn bị tài liệu về kỹ năng thực hành mà mình 	Giảng viên hướng dẫn thực hành: <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. 	Thông báo về kế hoạch, nội dung chương trình thực hành. Thông báo kinh phí đi thực hành... cho sinh viên.

	<p>đã chọn để làm kiểm tra tại các điểm tham quan, khách sạn, nhà hàng, khu vui chơi giải trí.</p> <p>- Đi tour theo lịch trình đính kèm trong khoảng thời gian này (Dành cho sinh viên tham gia tour)</p>	- Liên hệ đơn vị tổ chức phân xe, phòng cho sinh viên.	
Từ 07/12/2020 - 12/12/2020	<p>- SV gặp GVHD để được hướng dẫn viết báo cáo.</p> <p>- SV thu thập và xử lý dữ liệu, thông tin...</p>	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 14/12/2020 - 19/12/2020	<p>- Viết đề cương và bản thảo báo cáo.</p> <p>- Không được thay đổi đề tài.</p>	Duyệt đề cương và hướng dẫn viết bản thảo báo cáo.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên
Từ 21/12/2020 - 26/12/2020	Sinh viên nộp bản thảo báo cáo	GVHD sửa bản thảo.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên
Từ 28/12/2020 - 02/01/2021	<p>- SV chỉnh sửa bản thảo</p> <p>- Viết bản chính thức</p> <p>- Xin giấy xác nhận thực hành nếu thực hành cá nhân.</p>	GVHD chỉnh sửa bản thảo và bản chính thức.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên.
Từ 04/01/2021 - 09/01/2021	SV nộp bản chính thức.	GVHD nhận bản báo cáo chính thức và chấm điểm.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên.
Từ 11/01/2021 - 15/01/2021		GVHD nộp bảng điểm cho Khoa.	Nhận bảng điểm, đĩa CD, tờ Nhật ký và bài báo cáo từ GVHD.
Từ 18/01/2021	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, 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 nghề nghiệp theo yêu cầu chuyên môn của Khoa du lịch.
- Liên hệ các dịch vụ khác hỗ trợ cho việc thực hành của sinh viên.
- Dự trù kinh phí tổ chức thực hành tại địa điểm thực hành, 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 hành cho sinh viên để đảm bảo an ninh, an toàn của chuyến đi, kiến thức, kỹ năng, thái độ của học phần.

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, 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.
 - 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 tại điểm thực hành:
- 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 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. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ:

- Kết quả thực hành nghề nghiệp 2 là điểm đánh giá trực tiếp kỹ năng thực hành nghiệp vụ hoặc quản trị trong lĩnh vực du lịch – lữ hành 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 2 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 hành tour hoặc thực hành tại doanh nghiệp. Đối với sinh viên thực hành do Trường tổ chức sẽ do GVHD theo đoàn chấm. Đối với sinh viên thực hành cá nhân thì điểm sẽ do GVHD viết báo cáo chấm kèm theo phiếu nhận xét của đơn vị thực hành. **4 điểm**

Trong đó:

- Điểm chuyên cần thực hiện theo yêu cầu: 20%
- Điểm đánh giá thực hành công tác quản trị kinh doanh dịch vụ du lịch theo phân công của giảng viên: 55%
- Điểm xử lý các tình huống trong chuyến đi: 25%

- **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 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.

9. NỘI DUNG THỰC HÀNH

Chương trình thực hành nghề nghiệp 2 được xây dựng rất chi tiết, cụ thể là phần không thể thiếu cùng với kế hoạch thực hành nghề nghiệp 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 về nghiệp vụ thiết kế và điều hành chương trình du lịch, quản trị kinh doanh lữ hành nội địa và quốc tế, nghiên cứu và xây dựng chương trình du lịch mới, quản trị các dịch vụ du lịch và các sản phẩm du lịch tại các công ty 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.... Đặc biệt là các kiến thức về mặt nghiệp vụ thiết kế, điều hành, xây dựng chương trình du lịch nội địa và quốc tế cũng như quản trị kinh doanh du lịch nội địa và quốc tế của các công ty lữ hành.

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 phù hợp với chương trình (SV 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 hành và chương trình 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 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, coi đơn vị thực hành 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).

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

Giảng viên bộ môn du lịch – lữ hành, khoa Du lịch: 02 người (dự kiến) (số lượng sinh viên trên 50 SV).

9.2. Nhiệm vụ và trách nhiệm của sinh viên

* *Đối với sinh viên tham gia thực hành do Trường tổ chức:*

- 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: 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 hành 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.
- Sinh viên phải chấp hành tốt nội quy an toàn, an ninh, và PCCC của cơ sở lưu trú, ăn uống, dịch vụ vận chuyển, điểm tham quan, khu vui chơi giải trí. Không làm mất trật tự, đùa giỡn và làm việc khác trong giờ thực tập.
- 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 (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. 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 sau 22h30' mỗi ngày. Mọi sự vắng mặt sau thời gian này cần phải có lý do chính đáng và được sự cho phép của Trưởng đoàn, 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 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 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 xin thực hành.
- Thực hiện theo yêu cầu THNN 2 của GVHD.

BAN GIÁM HIỆU

đã ký

TS. LÊ TRUNG ĐẠO

TRƯỞNG KHOA

đã ký

TS. ĐOÀN LIÊNG DIỄM

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING
KHOA DU LỊCH

CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 2
BẠC ĐẠI HỌC CHƯƠNG TRÌNH ĐẠI TRÀ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ LỮ HÀNH
HỌC KỲ CUỐI NĂM 2020

Đợt	Thời gian đi (Dự kiến)	Số lượng sinh viên (Dự kiến)	Địa điểm và Khách sạn đề xuất
2	5 ngày 4 đêm từ 29/11 đến 03/12/2020	17DLH: 46 Tổng: 46 sv và 01 GV	Nha Trang – Đà Lạt KS 3 sao

NỘI DUNG THỰC TẬP CHI TIẾT

NGÀY 01: TP. HỒ CHÍ MINH - ĐÀ LẠT

Sáng: 05g00: SV tập trung tại điểm hẹn (cơ sở: 2c Phổ Quang, Q.TB), khởi hành đi Đà Lạt.

Dùng bữa sáng tại Nhà Hàng. 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.

Trưa: Khởi hành đi Tp. Bảo Lộc tham quan thác Damri (thác bảy tầng) và ăn trưa tại thác Damri. Sau đó tiếp tục khởi hành đi Đà Lạt.

Sinh viên sẽ quan sát hai bên đường trên lộ trình, ghi chép các dịch vụ tại khu du lịch thác Dambri 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.

Tại nhà hàng: tìm hiểu các món ăn, giá cả, cách phục vụ, các món ăn và các dịch vụ khác.

Chiều: Tham quan khu du lịch chùa Trúc Lâm, và hồ Tuyên Lâm, Dinh 3 Bảo Đại, và trở về khách sạn nhận phòng.

Sinh viên sẽ quan sát hai bên đường trên lộ trình, ghi chép các dịch vụ tại điểm tham quan 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.

Tối: Ăn tối và tự do dạo phố, chợ đêm Đà Lạt.

Tại nhà hàng: tìm hiểu các món ăn, giá cả, cách phục vụ, các món ăn và các dịch vụ khác.

NGÀY 02: TOUR ĐÀ LẠT – KDL ĐÔI MỘNG MƠ - LANGBIANG - XÃ LÁT

Sáng: Đoàn dùng điểm tâm sáng

Dùng bữa sáng tại Nhà Hàng. 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.

7 :30 sáng : khởi hành tham quan **KDL Đôi Mơ**, tham quan **Mộng Mơ Tửu, ngôi nhà Cổ 300 năm; khu tưởng niệm nhà thơ Hàn Mạc Tử và cố nhạc sĩ Trịnh Công Sơn; tham dự chương trình nhạc công chiêng Tây Nguyên, Tham quan Khu Sinh Vật Lạ như: Heo 9 chân, Rắn Bạch Xà...**

Xe đưa đoàn tới tham quan **tranh thêu XQ, nhà thờ Dormaine de Marie** - Thiên đường Áo Len

Sinh viên sẽ quan sát hai bên đường trên lộ trình, ghi chép các dịch vụ tại điểm tham quan 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 cho thuê cắm trại và các dịch vụ khác.

Trưa: Dùng cơm trưa, nghỉ ngơi.

Tại nhà hàng: tìm hiểu các món ăn, giá cả, cách phục vụ, các món ăn và các dịch vụ khác.

Chiều 13g30: Khởi hành đi **Suối Vàng, suối Bạc**, chinh phục đỉnh **Langbiang** với một câu chuyện huyền thoại **Thiên Tình Sứ Lang – Biang** đi xe đặc chủng hoặc Xe Jeep tham quan đỉnh **Langbiang**.

Sinh viên sẽ quan sát hai bên đường trên lộ trình, ghi chép các dịch vụ tại điểm tham quan 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 cho thuê cắm trại và các dịch vụ khác.

Tối (17h30): Dùng bữa tối tại Nhà Hàng : Tại nhà hàng: tìm hiểu các món ăn, giá cả, cách phục vụ, các món ăn và các dịch vụ khác.

18 :30 : Đoàn có tham dự chương trình **lửa trại giao lưu với người dân tộc Lạch với điệu Mừng Lúa Mới bên ánh lửa bập bùng cùng chóc rượu cần, thưởng thức thịt rừng nướng hát vang tiếng hát núi rừng.**

Sinh viên sẽ quan sát cách thức tổ chức chương trình sự kiện giao lưu văn hóa với người dân bản địa (người K'ho) tại chân núi Langbiang, ghi chép các dịch vụ tại điểm tham quan như: vẽ sơ đồ tại khu biểu diễn giao lưu, tìm hiểu giá một chương trình biểu diễn, , dịch vụ thuê trọn gói một chương trình, dịch vụ mua sắm, và các dịch vụ khác.

Xe và HDV đưa quý khách về lại khách sạn nghỉ ngơi, Đoàn tự do khám phá thành phố sương mù về đêm.

NGÀY 03: ĐÀ LẠT - NHA TRANG - VINPEARL LAND

Sáng: Trả phòng, Dừng điểm tâm sáng, khởi hành đi Nha Trang. Ngắm cảnh đèo mới và Tỉnh Khánh Hòa từ trên cao.

Sinh viên sẽ quan sát hai bên đường trên lộ trình, ghi chép các dịch vụ tại điểm dừng chân trên đường đèo

Trưa : Đến Nha Trang, nhận phòng khách sạn, dùng cơm trưa.

Tại nhà hàng: tìm hiểu các món ăn, giá cả, cách phục vụ, các món ăn và các dịch vụ khác.

Chiều: 14g00: Xe đưa đưa quý khách Yang Bay, sinh viên , ghi chép các dịch vụ tại điểm tham quan 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 lưu trú, tham quan, ăn uống, dịch vụ cho thuê cắm trại và các dịch vụ khác tại Yang Bay các hạng mục như: tìm hiểu và tham quan “Mộc Thần” – cây cổ thụ cao trên 25 mét, một trong những cây cổ thụ lớn nhất tỉnh Khánh Hòa. Ngồi xe điện tham quan Vườn Hồng 999 đóa, vườn Địa Đàng, Khu bảo tồn gấu hoang dã, đà điểu, công, thỏ... tham gia trò chơi dân gian: đua heo, chọi gà, câu gấu,...xem quan hồ khoáng nóng, ngắm dòng thác Ho Cho trắng xóa.

Tối: ăn tối Tại nhà hàng: tìm hiểu các món ăn, giá cả, cách phục vụ, các món ăn và các dịch vụ khác.

Đoàn tự do dạo phố, ngắm cảnh Nha Trang về đêm.

NGÀY 04: DU LỊCH NHA TRANG - BIỂN ĐẢO

Sáng: Dừng điểm tâm sáng buffet.

Xe đưa đoàn tới cảng Cầu Đá, lên tàu tham quan Vịnh Nha Trang (một trong 29 vịnh đẹp nhất thế giới), tham gia các trò chơi.

Sinh viên sẽ quan sát bên cảng cầu đá tham quan vịnh Nha Trang, ghi chép các dịch vụ tại điểm tham quan như: vẽ sơ đồ tại khu du lịch, tìm hiểu giá vé một du khách tham quan/cả đoàn, giá vé các trò chơi, khu vui chơi giải trí, dịch vụ cho thuê, dịch vụ mua sắm, dịch vụ lưu trú, tham quan, ăn uống, dịch vụ cho thuê cắm trại và các dịch vụ khác.

Trưa: Qua *KDL Con Sẻ Tre* dùng cơm trưa, nghỉ ngơi. Đoàn lên tàu về lại tham quan *khu hồ cá thủy Nguyên*, và trở về đất liền.

Tại nhà hàng: tìm hiểu các món ăn, giá cả, cách phục vụ, các món ăn và các dịch vụ khác.

Chiều: Xe đưa đoàn đi tham quan tham quan: *Viếng chùa Long Sơn, tháp Bà Pônagar, KDL tắm bùn khoáng Tháp Bà* (chi phí tắm bùn tự túc).

Sinh viên tìm hiểu và vẽ sơ đồ tháp bà Ponagar, ghi chép các dịch vụ tại điểm tham quan như: vẽ sơ đồ tại khu du lịch, tìm hiểu giá vé một du khách tham quan/cả đoàn, giá vé các trò chơi, khu vui chơi giải trí, dịch vụ cho thuê, dịch vụ mua sắm, tham quan, ăn uống, và các dịch vụ khác.

Tối: Dùng bữa tối và tổ chức **GALA DINNER, Tổng kết chương trình TOUR.**

Sinh viên kết hợp với công ty làm chương trình tổng kết tour theo kịch bản lớp tự làm.

NGÀY 05: NHA TRANG – TP.HCM

Sáng: Làm thủ tục trả phòng, dùng điểm tâm sáng. Tham quan chợ Đầm và mua sắm sản vật địa phương. Khởi hành về Tp. Hồ Chí Minh, trên đường về ngắm cảnh Vịnh Cam Ranh, sân bay Cam Ranh, và thăm làng gốm Bầu Trúc tại huyện Phước Dân, tỉnh Ninh Thuận.

Sinh viên tìm hiểu khu mua sắm tại chợ Đầm, ghi chép các dịch vụ tại điểm tham quan như: vẽ sơ đồ, tìm hiểu giá vé một số mặt hàng tại chợ, dịch vụ mua sắm, tham quan, ăn uống, và các dịch vụ khác.

Sinh viên tìm hiểu văn hóa tộc người – Người Chăm Ninh Thuận, và tìm hiểu quy trình làm gốm thủ công của người Chăm tại làng nghề gốm Bầu Trúc từ khâu mua đất, ngâm nước, trộn, lặn, đốt, bán sản phẩm.

Trưa: Dùng cơm trưa tại NH tại thành phố Phan Thiết, tham quan trường học Nguyễn Tất Thành tại TP. Phan Thiết.

Sinh viên tìm hiểu ghi chép các dịch vụ tại điểm tham quan trường học Nguyễn Tất Thành tại thành phố Phan Thiết, như: vẽ sơ đồ tại khu du lịch, tìm hiểu giá vé một du khách tham quan/cả đoàn, giá vé các trò chơi, khu vui chơi giải trí, dịch vụ cho thuê, dịch vụ mua sắm, tham quan, ăn uống, và các dịch vụ khác.

18h00: Về đến Tp. Hồ Chí Minh, SV kiểm tra lại các khâu nghiệp vụ đã học và kết thúc chuyến thực hành nghề nghiệp.

TP.HCM, ngày 14 tháng 10 năm 2020

BỘ MÔN DU LỊCH – LỮ HÀNH

đã ký

PGS.TS. NGUYỄN CÔNG HOAN