

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

**KẾ HOẠCH THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 1
BẬC ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY CHƯƠNG TRÌNH ĐẶC THÙ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
HỌC KỲ CUỐI NĂM 2020**

1. MỤC TIÊU

Thực hành nghề nghiệp (THNN) 1 là yêu cầu bắt buộc trong chương trình đào tạo cử nhân đại học chuyên ngành Quản trị khách sạn chương trình đặc thù, mục đích của việc thực hành nhằm giúp cho sinh viên:

- Củng cố, ôn luyện và mở rộng những kiến thức nghiệp vụ chuyên ngành Quản trị khách sạn đã được trang bị tại trường bao gồm nghiệp vụ lễ tân, phòng và nhà hàng.
- 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.
- Giúp sinh viên làm quen với công tác nghiên cứu khoa học, tự thực hiện đề tài nghiên cứu ở phạm vi hẹp.
- Chuẩn bị cho THNN 2 (Quản trị khách sạn), thực tập và viết khóa luận tốt nghiệp.

2. YÊU CẦU VÀ ĐỐI TƯỢNG THAM GIA

2.1. Yêu cầu

2.1.1. Yêu cầu chung

- Kết quả THNN 1 bao gồm bài tập về quy trình nghiệp vụ sinh viên đã học tại doanh nghiệp và một báo cáo môn học.
- Sinh viên thực hiện theo nội dung kế hoạch.
- Sinh viên làm báo cáo cá nhân.
- Đề tài thuộc phạm vi kiến thức các học phần chuyên ngành mà các sinh viên đã học.

2.1.1. 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 1.

- 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 1.
- Kết thúc thời gian làm đề tài THNN 1, 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 bài tập thực hiện tại đơn vị và điểm bài báo cáo THNN 1, 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 đặc thù, sinh viên trả nợ và học vượt.

3. NỘI DUNG

- THNN 1 có số tín chỉ là 3.
- THNN 1 gồm hai phần:

3.1. Thực hành nghiệp vụ

Thực hiện theo nội dung chương trình thực hành cùng với kế hoạch THNN 1, sinh viên thực hành cá nhân với những nội dung đã định hướng trước.

3.2. Viết báo cáo THNN 1

Sinh viên viết báo cáo THNN 1 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 1

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: 1 cm, lề dưới : 1 cm, lề trái: 3 cm, lề phải: 1 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, 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. NỘI DUNG THỰC HÀNH VÀ CÁC DẠNG ĐỀ TÀI LỰA CHỌN VIẾT BÁO CÁO

Căn cứ vào đề cương học phần Thực hành nghề nghiệp 1 của chương trình đào tạo (Lần 1 thực hành 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 làm bài tập:

5.1. Lĩnh vực lễ tân khách sạn

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

- Khu vực đặt phòng: Sử dụng phần mềm đặt phòng, xử lý các tình huống liên quan đến đặt phòng...
- Khu vực tổng đài: Sử dụng và trả lời điện thoại, các giải pháp xử lý các cuộc gọi của khách...
- Khu vực quầy tiếp tân: Quy trình làm thủ tục nhận, trả phòng, phục vụ trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn, xử lý 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...
- Khu vực quan hệ khách hàng: Kỹ năng phân phòng đặt trước, kiểm tra phòng, chăm sóc khách hàng, đón tiếp nhiều loại khách hàng khác nhau, hộ tống khách lên phòng...
- Khu vực trung tâm dịch vụ hành chính văn phòng: Các hoạt động phục vụ và làm tăng mãi lực dịch vụ tại trung tâm.
- Khu vực gác cửa và phụ trách hành lý.

5.2. Lĩnh vực phòng ngủ trong khách sạn

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

- Khu vực đồng phục và đồ vải: Thiết kế và giải pháp đồng phục cho nhân viên khách sạn, quản lý đồng phục và đồ vải, giải pháp tiết kiệm ngân sách...
- Khu vực giặt ủi: Giặt nước, giặt khô, tiết kiệm điện, nước, hóa chất, quy trình khép kín và chuyên nghiệp giao nhận đồ khách...
- Khu vực phòng: Quy trình vệ sinh phòng cho nhiều đối tượng khách khác nhau, các giải pháp tiết kiệm nước, xử lý sinh vật gây hại trong phòng khách, giải pháp khắc phục mất mát tài sản của khách, quản lý đồ đã mất và tìm thấy...
- Khu vực hoa: Chuẩn bị hoa đặt trong phòng khách, hoa cho tiệc, bán hoa khi khách yêu cầu, quản lý khu vực hoa...
- Kỹ thuật vệ sinh khu vực công cộng.
- Hoạt động minibar.

5.3. Lĩnh vực ẩm thực trong khách sạn

Thực hành quy trình nghiệp vụ tại các khu vực thuộc bộ phận ẩm thực, 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.

6. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

6.1. Hội đồng THNN 1

- 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 1:

Sinh viên đăng ký lĩnh vực thực hành và viết báo cáo cho Khoa Du lịch, Khoa sẽ gửi sinh viên đến doanh nghiệp có ký kết hợp tác với Trường và thực hành tối thiểu 1 tuần. Ngoài ra, sinh viên có thể chủ động liên hệ một đơn vị khách sạn, nhà hàng (Khách sạn tối thiểu 3 sao, nhà hàng trung cấp trở lên) để thực hành trong thời gian tối thiểu 1 tuần.

6.4. Thời gian và lịch trình

Thời gian sinh viên bắt đầu thực hành nghiệp vụ và viết báo cáo THNN 1:

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 THNN 1 cho sinh viên
Từ	- Cử đại diện lớp họp với bộ	Giảng viên đăng ký lịch	Họp đại diện lớp thông

09/11/2020 – 14/11/2020	môn về kế hoạch THNN 1. - 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.	hướng dẫn cho sinh viên.	báo lịch trình và nội dung THNN 1. Nhận danh sách đăng ký lĩnh vực đề tài.
Từ 16/11/2020 – 10/12/2020	- Nhận thông báo chính thức về chương trình thực hành và thực hiện nghiêm túc các thông báo này. - Sinh viên chuẩn bị tài liệu về kỹ năng thực hành và viết báo cáo mà mình đã chọn. - Đi thực hành tối thiểu 1 tuần tại khách sạn tối thiểu 3 sao hoặc nhà hàng độc lập từ trung cấp trở lên trong khoảng thời gian từ 02/11 đến ngày nộp báo cáo.	Chuẩn bị và phổ biến nội dung cụ thể về thực hành tại đơn vị thực hành cho sinh viên.	Thông báo về chương trình thực hành, kế hoạch thực hành, nội dung thực hành... cho sinh viên.
Từ 11/12/2020 - 17/12/2020	- 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	- 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	- SV chỉnh sửa bản thảo	GVHD chỉnh sửa bản thảo	Theo dõi công việc của

02/01/2021 - 08/01/2021	- Viết bản chính thức - Xin giấy xác nhận thực hành.	và bản chính thức.	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 16/01/2021 – 20/01/2021		GVHD nộp bảng điểm cho Khoa.	Nhận bảng điểm, đĩa CD, 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, viết báo cáo THNN 1 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 1.
- 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 1 đúng thời hạn quy định theo kế hoạch này.
- Sinh viên nộp 02 bản báo cáo THNN 1: 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).

7.2. Nhiệm vụ của khoa chuyên môn:

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

7.2.1. Nhiệm vụ của bộ môn: Chịu trách nhiệm trong việc lập kế hoạch THNN 1, thiết kế nội dung thực hành cho sinh viên, hỗ trợ sinh viên tìm đơn vị thực hành.

7.2.2. Nhiệm vụ của giảng viên hướng dẫn:

- GVHD phải đăng ký lịch trình hướng dẫn THNN 1 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 1. Hướng dẫn sinh viên viết báo cáo theo kế hoạch, quản lý phiếu Nhật ký THNN 1 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 1, 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.

8. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ:

Kết quả THNN 1 là điểm đánh giá kết quả thực hành trong lĩnh vực khách sạn - nhà hàng (GVHD cho bài tập hoặc phỏng vấn kết quả thực hành và cho điểm) và viết đề cương, đọc tài liệu, thu thập số liệu, chỉnh sửa báo cáo theo đúng tiến độ và hoàn tất, nộp báo cáo THNN 1 đúng thời hạn và phù hợp với yêu cầu của nhà trường về hình thức và nội dung.

Điểm báo cáo THNN 1 chấm theo thang điểm: 10, điểm đạt là điểm từ 5 trở lên (Làm tròn), trong đó:

+ **Điểm báo cáo THNN 1 (GVHD chấm): 5 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 quá trình: 5 điểm:** Là bài tập liên quan đến quá trình tham gia thực hành tại doanh nghiệp hoặc GVHD phỏng vấn kết quả thực hành của sinh viên. Điểm này sẽ do GVHD chấm.

- **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 1 và sự hướng dẫn của GVHD. Khoa lập hội đồng quyết định dựa trên yêu cầu của GVHD.
- Sinh viên không đến gặp GVHD sau khi triển khai kế hoạch 1 tuần.
- Sinh viên vi phạm kỷ luật khi tham gia thực hành đến mức phải đình chỉ việc thực hành tại doanh nghiệp.

- **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. MỘT SỐ LƯU Ý TRONG NỘI DUNG THỰC HÀNH

Khi thực hiện chương trình THNN 1, sinh viên cần lưu ý một số điểm quan trọng sau đây:

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 liên quan đến nghiệp vụ khách sạn.

Về tác phong

Sinh viên cần thể hiện tác phong chuyên nghiệp của một nhân sự trong ngành khách sạn, nhà hàng khi thực hành tại doanh nghiệp. Điều này cần được biểu hiện qua trang phục và phục trang, tư thế, phong thái đi đứng, cách thức chào xã giao và giao tiếp (Nếu có)...

Về thái độ

Sinh viên cần nêu cao tinh thần làm chủ tập thể, coi đơn vị thực hành như là nhà, nhân viên tại đơn vị thực 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).

Nội quy đối với sinh viên trong suốt quá trình thực hành nghiệp vụ

- Sinh viên phải có mặt tại đơn vị thực hành đúng giờ quy định.
- Trang phục đúng quy định của đơn vị thực tập.
- 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 thực tập. 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 đơn vị, không làm mất trật tự, đùa giỡn và làm việc khác trong giờ 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 1 của GVHD.

BAN GIÁM HIỆU*đã ký***TS. LÊ TRUNG ĐẠO****TRƯỞNG KHOA***đã ký***TS. ĐOÀN LIÊNG ĐIỂM**