

Tp. HCM, ngày 10 tháng 07 năm 2020

KẾ HOẠCH THỰC TẬP NGHỀ NGHIỆP 1
BẬC CAO ĐẲNG CHƯƠNG TRÌNH CHẤT LƯỢNG CAO
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
HỌC KỲ GIỮA NĂM 2020

1. MỤC TIÊU

Thực tập nghề nghiệp là yêu cầu bắt buộc trong chương trình đào tạo cử nhân cao đẳng chuyên ngành Quản trị khách sạn, mục đích của việc thực hành nhằm giúp cho sinh viên:

- Củng cố, ôn luyện và mở rộng những kiến thức chuyên ngành đã được trang bị tại trường.
- 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 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 việc 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 Thực tập nghề nghiệp là một báo cáo môn học.
- Sinh viên thực hiện theo nội dung kế hoạch và thực hiện đề tài cá nhân không được trùng với thực tập nhà hàng hay đồ án khách sạn đã làm trước đó.
- 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 môn học.
- 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 Thực tập nghề nghiệp.



- Kết thúc thời gian làm đề tài Thực tập 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 báo cáo Thực tập nghề nghiệp, 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 cao đẳng chương trình chất lượng cao Khóa 18 và 19.

3. NỘI DUNG

- Thực tập nghề nghiệp có số tín chỉ là 3.
- Thực tập nghề nghiệp gồm hai phần:

3.1. Thực tập nghiệp vụ

Sinh viên liên hệ một đơn vị khách sạn, nhà hàng để thực tập trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết báo cáo Thực tập nghề nghiệp theo sự phân công của Khoa.

3.2. Viết báo cáo Thực tập nghề nghiệp

- Sinh viên viết báo cáo Thực tập 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 tập 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 TẬP 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 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), kiên 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

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 lễ tân khách sạn

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành 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 mồi lực dịch vụ tại trung tâm.
- Khu vực gác cửa và phụ trách hành lý.

5.2. Linh vực phòng ngủ trong khách sạn

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành 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.
- 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. Linh vực ẩm thực trong khách sạn

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



- Khu vực nhà hàng ăn tự chọn: 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: 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: 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.

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

5.4. Lĩnh vực dịch vụ vui chơi giải trí

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

5.6. Lĩnh vực marketing du lịch, khách sạn



- 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, 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 Thực tập nghề nghiệp

- | | | |
|------------------------|---|--------------|
| - 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 Phan Thanh Vịnh
- ThS Lê Thị Lan Anh

6.3. Địa điểm Thực tập nghề nghiệp: Sinh viên tự liên hệ khách sạn tối thiểu 3 sao hoặc các cơ sở kinh doanh ăn uống trung cấp trở lên.

6.4. Thời gian và lịch trình

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

THỜI GIAN	NHIỆM VỤ CỦA SINH VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA GIẢNG VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA KHOA/BỘ MÔN
Tuần 1 Từ 20/07/2020 – 25/07/2020	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 Từ 27/07/2020 – 01/08/2020	Cử đại diện lớp họp với bộ môn về kế hoạch thực hành nghề nghiệp. Sinh viên sẽ phải tìm đơn vị thực tập trong khoảng thời gian tối thiểu 1 tuần từ thời	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



	điểm này cho đến lúc nộp báo cáo.		liên hệ nhận tại văn phòng Khoa Du lịch.
Tuần 3 Từ 03/08/2020 - 08/08/2020	+ 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
Tuần 4 Từ 10/08/2020 - 15/08/2020	+ 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
Tuần 5 Từ 17/08/2020 - 22/08/2020	+ Sinh viên nộp bản thảo báo cáo	+ GVHD sửa bản thảo.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên
Tuần 6 Từ 24/08/2020 - 29/08/2020	+ SV chỉnh sửa bản thảo + Viết bản chính thức + Xin giấy xác nhận thực tập	+ GVHD chỉnh sửa bản thảo và bản chính thức.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên
Tuần 7 31/08/2020 – 05/09/2020	+ 31/08: SV nộp bản chính thức + 04/09: GVHD nộp bảng điểm cho Khoa	+ GVHD nhận bản chính thức và chấm điểm + GVHD nộp bảng điểm cho Khoa	+ Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên + Nhận bảng điểm, đĩa CD và tờ Nhật ký từ GVHD
Tuần 8 Từ 07/09/2020	Chờ thông báo kết quả học phần từ tài khoản cá nhân		

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 tập; viết báo cáo Thực tập 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 tập 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 tập nghề nghiệp đúng thời hạn quy định theo kế hoạch này.
- Sinh viên nộp 02 bản báo cáo Thực tập 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, làm báo cáo thực tập nghiệp vụ nộp cùng cuốn báo cáo Thực tập nghề nghiệp.

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 Thực tập nghề nghiệp, thiết kế chương trình thực tập cho sinh viên.

7.2.2. Nhiệm vụ của giảng viên hướng dẫn:

- GVHD phải đăng ký lịch trình hướng dẫn Thực tập nghề nghiệp với Khoa để quản lý sinh viên trong thời gian thực tập và viết báo cáo. GVHD phải bố trí gấp sinh viên ít nhất 1 lần 1 tuần để hướng dẫn sinh viên.
- Sau 2 tuần thực tập, GVHD gửi danh sách tên đè 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 tập nghề nghiệp. Hướng dẫn sinh viên thực tập, viết báo cáo theo kế hoạch.
- 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 tập nghề nghiệp, GVHD lập danh sách gửi về Khoa để Hội đồng Khoa xử lý. Phản ánh tình hình thực tập và viết báo cáo của sinh viên cho Khoa.
- GVHD quản lý phiếu Nhật ký Thực tập nghề nghiệp 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 kê 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.

8. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ:

- Kết quả Thực tập 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 tập nghề nghiệp đúng thời hạn và phù hợp với yêu cầu của nhà trường về hình thức và nội dung.
- Điểm báo cáo Thực tập nghề nghiệp chấm theo thang điểm: 10, điểm đạt là điểm từ 5 trở lên (Làm tròn), trong đó:

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

Trong đó:

- Điểm trình bày: 20%
- Điểm bô 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 hoặc thực tập tại doanh nghiệp. Điểm do giảng viên hướng dẫn theo dõi sinh viên thực tập chấm kèm theo phiếu nhận xét của đơn vị thực tập và bản báo cáo thực tập nghiệp vụ: **4 điểm**

- **Đối với sinh viên học chương trình Chất lượng cao**, nội dung đánh giá thực trạng, dự báo và hoạch định giải pháp (chiến lược) bằng dữ liệu sơ cấp được đánh giá điểm qua các phần:

- Nội dung phân tích có tính chuyên sâu, tính sáng tạo
- Kết quả đánh giá được luận giải rõ ràng và logic
- Sử dụng số liệu đầy đủ, phong phú và có độ tin cậy
- Vận dụng kỹ thuật hoạch định giải pháp (chiến lược) hợp lý



- Có đầy đủ các giải pháp (chiến lược) cần thiết
- 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 tập 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 tập nghề nghiệp có nội dung giống nhau (từng phần hoặc toàn bộ).
 - Các báo cáo thực tập nghề nghiệp sao chép (Từng phần hoặc toàn bộ) từ sinh viên của nhà trường hoặc trường khác.



TRƯỞNG KHOA

TS. **ĐOÀN LIÊNG ĐIỂM**