

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 NHÀ HÀNG
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 ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống do nhà trường phê duyệt. Khoa Du lịch thực hiện nhiệm vụ này theo chương trình đào tạo của nhà trường với mục đích của việc thực hành nhằm giúp cho sinh viên:

- Củng cố, ôn luyện và mở rộng những kiến thức ngành và chuyên ngành đã được trang bị tại trường.
- Có kiến thức tổng quan quá trình hoạt động kinh doanh nhà hàng trong thực tế. Có khả năng ứng dụng kiến thức nghiệp vụ nhà hàng.
- Có khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào thực tiễn, vận dụng kiến thức đã học để bước đầu nghiên cứu các vấn đề về kinh tế liên quan đến ngành Quản trị kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.
- Giúp sinh viên làm quen với công tác nghiên cứu khoa học, tự thực hiện đề tài nghiên cứu ở phạm vi hẹp.
- Bước chuẩn bị cho sinh viên thực tập tốt nghiệp 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 hành nghề nghiệp 2 là một báo cáo môn học.
- Sinh viên thực hiện theo nội dung kế hoạch.
- 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 thực hành nghề nghiệp.
- Kết thúc thời gian làm báo cáo thực hành nghề nghiệp 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 tại đơn vị và điểm báo cáo thực hành nghề nghiệp 2, tổng điểm từ 5 điểm trở lên mới đạt yêu cầu.

2.2. Đối tượng tham gia

Sinh viên chuyên ngành Quản trị nhà hàng bậc đại học chương trình đại trà, 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 khách sạn do Nhà trường tổ chức (Sau đây gọi chung là khách sạn):*

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

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

Sinh viên liên hệ một đơn vị khách sạn, nhà hàng (Khách sạn tối thiểu 3 sao, nhà hàng trung cấp trở lên) để thực tập trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết báo cáo thực hành nghề nghiệp 2 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 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 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). Riêng sinh viên chương trình chất lượng cao có thể tự chọn viết báo cáo bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh.

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 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, (THNN lần 2 là thực hành công tác quản trị quy trình nghiệp vụ tại khách sạn – nhà hàng), 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 tổ chức và phục vụ tiệc Buffet:

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

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

5.2. Lĩnh vực tổ chức Banquet:

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

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

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

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

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

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

- Dịch vụ hỗ trợ: phục vụ từng khu vực khách hàng yêu cầu (hồ bơi, bãi biển, trong phòng); đáp ứng thuê đầu bếp riêng cho từng đối tượng khách đặc biệt;

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

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

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

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

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

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

khu vực bếp; quy trình quản lý các dụng cụ, trang thiết bị trong khu vực bếp; quy định phòng cháy cháy nổ và tai nạn lao động trong khu vực bếp.

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
- ThS. Nguyễn Văn Bình : Phó ban
- ThS. Vũ Thu Hiền : Phó ban
- Cô Hoàng Bích Ngọc : Thư ký

6.2. Danh sách Giảng viên hướng dẫn:

- TS Đoàn Liêng Diễm
- ThS Vũ Thu Hiền
- ThS Nguyễn Văn Bình
- ThS Phùng Vũ Bảo Ngọc
- ThS Phan Thanh Vịnh
- ThS Lê Thị Lan Anh
- ThS Lê Thị Mỹ Hạnh

6.3. Địa điểm thực hành nghề nghiệp 2:

- Thực hành cá nhân: Sinh viên liên hệ một đơn vị khách sạn, nhà hàng (Khách sạn tối thiểu 3 sao, nhà hàng trung cấp trở lên) để thực hành trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết báo cáo thực hành nghề nghiệp 2 theo sự phân công của Khoa.
- Sinh viên thực hành do Trường tổ chức: 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 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 THNN 2 cho sinh viên
Từ 09/11/2020 – 14/11/2020	- Sinh viên đăng ký lĩnh vực đề tài cho lớp trưởng, sau đó lớp trưởng chuyển danh sách	Giảng viên đăng ký lịch hướng dẫn sinh viên về văn phòng Khoa.	- Chuẩn bị giấy giới thiệu thực hành cho sinh viên thực hành cá nhân, sinh

	<p>về văn phòng Khoa. Khoa sẽ phân công lĩnh vực đề tài nếu sinh viên không đăng ký.</p> <p>- 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.</p> <p>- 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.</p>		<p>viên có thể liên hệ nhận tại văn phòng Khoa Du lịch.</p> <p>- Nhận danh sách đăng ký lĩnh vực đề tài, danh sách và đơn xin phép sinh viên thực hành cá nhân.</p>
<p>Từ 16/11/2020 – 10/12/2020</p>	<p>- Nhận thông báo chính thức về chương trình thực hành và thực hiện nghiêm túc theo kế hoạch THNN 2.</p> <p>- 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.</p> <p>- Đi thực hành tại khách sạn 5 sao 3 ngày 2 đêm (Dành cho sinh viên tham gia thực hành do Trường tổ chức)</p>	<p>Giảng viên hướng dẫn thực hành:</p> <p>- Chuẩn bị và phổ biến nội dung cụ thể về thực hành tại đơn vị thực hành cho sinh viên.</p> <p>- Liên hệ đơn vị tổ chức phân xe, phòng cho sinh viên.</p>	<p>Thông báo về kế hoạch, nội dung chương trình thực hành. Thông báo kinh phí đi thực hành... cho sinh viên.</p>

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 02/01/2021 - 08/01/2021	- 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 báo cáo 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 và liên hệ thực hành; viết báo cáo thực hành nghề nghiệp 2 theo sự hướng dẫn của giảng viên được Khoa phân công.
- Sinh viên chịu sự quản lý của giảng viên hướng dẫn từ khi được phân công.
- Thực hiện đúng quy định về công tác sinh viên của Trường và quy trình thực hành nghề nghiệp.
- Sinh viên không được tự ý vắng mặt tại đơn vị thực tập hoặc các buổi gặp GVHD mà không có lý do chính đáng.

- Sinh viên phải báo cáo thực hành nghề nghiệp 2 đúng thời hạn quy định theo kế hoạch này.
- Sinh viên nộp 02 bản báo cáo thực hành nghề nghiệp: 01 bản nộp cho Khoa và ghi nội dung bài vào 01 đĩa CD chung của nhóm giảng viên hướng dẫn, 01 bản nộp cho giảng viên hướng dẫn (Nếu GVHD yêu cầu).
- 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.
- 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 là điểm đánh giá trực tiếp kỹ năng thực hành nghiệp vụ hoặc quản trị trong lĩnh vực khách sạn - nhà hàng và viết báo cáo, 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 2 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:

- o 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 đơn vị thực hành. 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.

- **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 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 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 (Tùng phần hoặc toàn bộ).
- Các báo cáo THNN sao chép (Tùng phần hoặc toàn bộ) từ sinh viên của Nhà trường hoặc Trường khác.

9. NỘI DUNG THỰC HÀNH

Chương trình thực hành chi tiết 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 (Nếu có)...

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 tập

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

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

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

- 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 hoặc nam mặc áo sơ mi trắng dài tay, quần và vớ sẫm màu (Không mặc quần jeans khi thực hành), mang giày tây và thắt lưng đen được đánh bóng; Nữ mặc áo sơ mi trắng, váy sẫm màu quá gối, giày có quai hậu hoặc bít gót, đầu tóc dùng kẹp gọn gàng. Nghiêm cấm việc mang dép lê, giày sandal, giày mồi và các loại giày thể thao khác. Phải đeo thẻ sinh viên trong suốt các thời gian 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 (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 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

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

NGÀY 01: TP. HỒ CHÍ MINH – NƠI THỰC TẬP

Buổi sáng:

Xe và HDV đón đoàn tại điểm hẹn (Cơ Sở: 2C Phô Quang, P. 2, Q. Tân Bình) khởi hành đi NƠI THỰC TẬP, có dừng điểm tâm sáng tại nhà hàng trên đường đi (trong tour)

Tiếp tục hành trình đi NOI THỰC TẬP, đoàn dùng cơm trưa tại nhà hàng, sau đó xe đưa đoàn về khách sạn.

Buổi chiều:

14h00’: Các bạn SV tập trung tại khu vực tiền sảnh, chia nhóm tham quan các khu vực chức năng trong khách sạn đến **17h00**.

Buổi tối:

18h00’: Ăn cơm tối tại khách sạn,

19h30: Sinh viên nghiên cứu lại nội dung các khu vực chức năng trong nhà hàng tham quan trong buổi chiều, chuẩn bị nội dung và kiến thức liên quan đến các bộ phận thực hành nghề vào ngày hôm sau. Nhóm 1 hỗ trợ set up bữa sáng bên nhà hàng.

NGÀY 02: THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP

Buổi sáng: Chia nhóm thực hành tại quầy Bar, nhà hàng và làm việc với bộ phận Sales của khách sạn. Nhóm 1: thực hành tại quầy Bar và nhà hàng. Nhóm 2 thực hành cùng bên bộ phận Sales của khách sạn và khu vực quầy Bar, nhà hàng.

(biểu diễn pha chế cho các bạn sinh viên từ 1 và 3 món đồ uống được ưa thích hoặc đặc trưng riêng biệt của quầy bar);

Nếu khách sạn có thể tổ chức được khu vực hội nghị cho sinh viên vào buổi sáng.

Tập thể lớp sẽ làm việc tại chung với bộ phận Sales

09h00: Các bạn SV chia nhóm thực tập các bộ phận tại khách sạn đã phân công đến **11h00**.

11h00: Đi ăn trưa.

Buổi chiều:

14h30: Các bạn sinh viên chia nhóm, nhóm 1 thực hành nghề tại quầy Bar và bộ phận Sales; Nhóm 2 thực hành nghề tại khu vực nhà hàng liên quan đến phục vụ tiệc tự chọn và khu vực bếp đến **17h00.**

Buổi tối:

18h00: Ăn tối.

19h30: Nhóm 2 chuẩn bị thời gian để hỗ trợ cùng bên nhà hàng set up tiệc (nếu có) hoặc hỗ trợ set up bữa sáng bên nhà hàng.

Lưu ý: Sinh viên có thể đăng ký thuyết trình khu vực chức năng để tính điểm.

NGÀY 03: THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP

09h00: Các bạn sinh viên tiếp tục tham gia thực tập tại khách sạn.

Nhóm 1 thực hành tại nhà hàng về tiệc tự chọn set menu và khu vực bếp.

GVHD kiểm tra việc thực hành nhóm 2.

11h00: Các bạn sinh viên dùng cơm trưa tại nhà hàng.

Buổi chiều:

15h00: Nhóm 2 thực hành tại nhà hàng về tiệc tự chọn set menu và khu vực bếp.

GVHD kiểm tra việc thực hành nhóm 1.

Buổi tối:

18h00: Gala Dinner: Chia sẻ của sinh viên năm cuối (Yêu cầu: 01 bánh kem tổ chức sinh nhật cho sinh viên trong tháng).

NGÀY 04: NƠI THỰC TẬP – TP. HỒ CHÍ MINH

Buổi sáng: Giao lưu với các bộ phận NỘI THỰC TẬP.

Buổi trưa: Làm thủ tục trả phòng, dùng cơm trưa

Buổi chiều: Khởi hành về Tp. HCM. Đến Tp. HCM trả khách lại điểm đón ban đầu. Kết thúc chương trình.

BỘ MÔN

đã ký

ThS. Vũ Thu Hiền