

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 03 tháng 10 năm 2023*

**KẾ HOẠCH THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 1  
BẠC ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY CHƯƠNG TRÌNH ĐẶC THÙ  
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN  
HỌC KỲ 3 NĂM 2023**

**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.

**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 nghiệp vụ 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 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 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**

- THNN 1 có số tín chỉ là 3.

- THNN 1 gồm hai phần:

### **3.1. Thực hành nghiệp vụ**

Sinh viên thực hành cá nhân với những nội dung đã định hướng trước. Giảng viên và sinh viên thực hiện theo nội dung chương trình thực hành cùng với kế hoạch THNN 1 này và Quy trình hướng dẫn tổ chức thực hành nghề nghiệp cho sinh viên khoa Du lịch, xem chi tiết tại link: <https://khoadulich.ufm.edu.vn/vi/qui-dinh/quy-trinh-huong-dan-to-chuc-thuc-hanh-nghe-nghiep-cho-sinh-vien-khoa-du-lich>

### **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. Giảng viên và sinh viên thực hiện theo Quy trình hướng dẫn tổ chức và đánh giá bài báo cáo học phần thực hành nghề nghiệp, xem chi tiết tại link: <https://khoadulich.ufm.edu.vn/vi/qui-dinh/quy-trinh-huong-dan-to-chuc-va-danh-gia-bai-bao-cao-thuc-hanh-nghe-nghiep>

## **4. NỘI DUNG THỰC HÀNH VÀ CÁC DẠNG ĐỀ TÀI LỰA CHỌN VIẾT BÁO CÁO**

Căn cứ vào đề cương học phần THNN 1 của chương trình đào tạo (Lần 1 thực hành quy trình nghiệp vụ tại khách sạn hoặc tại các cơ sở kinh doanh ăn uống độc lập bên ngoài 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:

### **4.1. 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.

#### **4.2. 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 quản lý 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 giặt ủi của 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.

#### **4.3. Lĩnh vực ẩm thực trong khách sạn**

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

Sinh viên có thể chọn thực hành tại các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ ăn uống lập bên ngoài với các đặc tính tương tự như tại bộ phận ẩm thực trong khách sạn.

#### 4.4. Lĩnh vực chế biến món ăn và bánh Âu:

Thực hành các nghiệp vụ phục vụ tại bếp nấu ăn và bếp bánh mì (Bakery), bếp bánh ngọt (Pastry).

### 5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 5.1. Hội đồng điều hành

- TS. Nguyễn Văn Vẹn : Chủ tịch.
- ThS. Nguyễn Văn Bình : Phó chủ tịch.
- ThS. Mạnh Thúy Uyên : Thư ký.
- Cô Hoàng Bích Ngọc : Thư ký.

#### 5.2. Danh sách GVHD

Căn cứ vào số lượng và lĩnh vực đề tài SV đăng ký, Khoa phân công GVHD sinh viên thực tập và viết báo cáo THNN. Trong đó, danh sách GVHD gồm:

- TS Nguyễn Văn Vẹn.
- TS Vũ Thu Hiền.
- TS Nguyễn Thanh Vượng.
- ThS Phan Thanh Vịnh.
- ThS Phùng Vũ Bảo Ngọc.
- ThS Nguyễn Văn Bình.
- ThS Trương Thị Thu Lành.
- ThS Nguyễn Sơn Tùng.
- ThS Phạm Huỳnh Đăng Khoa.

#### 5.3. 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 2 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.

#### 5.4. 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 GIÁNG VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA KHOA/BỘ MÔN
Từ 04/10/2023 – 08/10/2023.	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 09/10/2023 – 13/10/2023.	- Cử đại diện lớp họp với bộ môn về kế hoạch THNN 1. - Sinh viên đăng ký lĩnh vực	Giảng viên đăng ký lịch hướng dẫn cho sinh viên.	Họp đại diện lớp thông báo lịch trình và nội dung THNN 1.

	đề tài cho lớp trưởng, sau đó lớp trưởng chuyển danh sách về văn phòng Khoa. <b>Khoa sẽ phân công lĩnh vực đề tài nếu sinh viên không đăng ký.</b>		Nhận danh sách đăng ký lĩnh vực đề tài.
Từ 16/10/2023 – 21/10/2023.	Sinh viên gặp GVHD để được hướng dẫn viết báo cáo.	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 23/10/2023 – 27/11/2023.	- 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 2 tuần tại khách sạn tối thiểu 3 sao hoặc nhà hàng độc lập từ trung cấp trở lên.	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 23/10/2023 - 28/10/2023.	- 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 30/10/2023 - 18/11/2023.	Sinh viên nộp bản thảo báo cáo.	GVHD sửa bản thảo.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên.
Từ 20/11/2023 - 25/11/2023.	- SV chỉnh sửa bản thảo. - Viết bản chính thức. - Xin giấy xác nhận của đơn vị mình thực hành.	GVHD chỉnh sửa bản thảo và bản chính thức.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên.
Từ 27/11/2023 – 02/12/2023.	SV nộp bản chính thức.	GVHD nhận bản chính thức và chấm điểm.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên.
Từ 04/12/2023 – 08/12/2023.		<b>GVHD nộp bảng điểm cho Khoa.</b>	Nhận bảng điểm, tập tin báo cáo THNN và tờ Nhật ký từ GVHD.
Từ 11/12/2023.	Chờ thông báo kết quả học phần từ tài khoản cá nhân.		Nộp điểm về phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng.

## 6. HÌNH THỨC VIẾT BÁO CÁO, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THNN 1

- Giảng viên và sinh viên thực hiện theo Quy trình hướng dẫn tổ chức và đánh giá bài báo cáo học phần thực hành nghề nghiệp, xem chi tiết tại link:

<https://khoadulich.ufm.edu.vn/vi/qui-dinh/quy-trinh-huong-dan-to-chuc-va-danh-gia-bai-bao-cao-thuc-hanh-nghe-nghiep>

- Sinh viên viết báo cáo thực hành nghề nghiệp cá nhân theo lĩnh vực đề tài đã đăng ký với Khoa và thực hiện theo quy định của Trường/Khoa về thời gian và yêu cầu về chuyên môn.

- 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 tính trang: phần mở đầu, mục lục, phụ lục và tài liệu tham khảo).

- Đến hạn nộp bài SV tạo thư mục lưu bài báo cáo và đặt tên “**Ten hoc phan\_Ma lop hoc phan\_Ho ten SV**”, trong thư mục lưu bài báo cáo SV phải nộp cho GVHD: **tập tin bài báo cáo THNN dạng PDF** kèm theo **bản nhận xét của đơn vị thực tập** của doanh nghiệp (giấy này **scan/chụp** và dán vào tập tin báo cáo); **bản Nhật ký gặp GVHD** (theo mẫu – **dạng Word**); **bản Rubric đánh giá chấm điểm của GV** (theo mẫu – **dạng Word**).

BAN GIÁM HIỆU

TS. Lê Trung Đạo

TRƯỞNG KHOA

TS. Nguyễn Văn Vện