

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

**KẾ HOẠCH THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 1
BẬC ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY CHƯƠNG TRÌNH ĐẶC THÙ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG
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 nhà hàng 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 nhà hàng đã được trang bị tại Trường bao gồm nghiệp vụ lễ tân, nhà hàng, tâm lý khách du lịch và tổng quan du lịch.

- 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 nhà hàng.

- 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 nhà hàng 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 4.

- 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 nhà hàng tại các khách sạn hoặc tại các cơ sở kinh doanh ăn uống độc lập bên ngoài khách sạn, các chủ đề về tổng quan du lịch và tâm lý du khách trong kinh doanh ăn uống), 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 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.

4.3. Lĩnh vực tổ chức và phục vụ tiệc buffet tại các nhà hàng độc lập bên ngoài khách sạn

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

- Bố trí tiệc buffet: Sắp xếp món ăn, các loại món ăn sử dụng trong tiệc buffet, 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 món ăn cho khách (Dao, đĩa, ly, muông...)

- Khu vực phục vụ: Bày trí các dụng cụ trên bàn ăn cho khách, các cách bố trí bàn ghế quanh khu vực phục vụ món ăn, điểm đặc biệt trong bố trí không gian chỗ ngồi trong nhà hàng, số lượng bàn ghế thiết lập trong nhà hàng.

- Hệ thống quản lý nhân sự: Các vị trí công việc có trong tiệc buffet, 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, năng lực phục vụ 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.

- Các yếu tố khác trong tiệc buffet: 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, các yếu tố về dinh dưỡng, ăn kiêng...).

4.4. Lĩnh vực tổ chức sự kiện và hội nghị tại Trung tâm hội nghị tiệc cưới

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành tổ chức sự kiện và hội nghị trong nhà hàng hội nghị tiệc cưới, cụ thể là:

- Khu vực sảnh tiệc: Bày trí nội thất, diện tích, sử dụng vách ngăn, 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, vận chuyển và lưu trữ các dụng cụ, vị trí của kho so với các sảnh tiệc.

- Dịch vụ trong tổ chức tiệc: Phiên dịch, hội nghị đi kèm tiệc, tea break cho từng nhu cầu của khách, giá món ăn đồ uống, 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, phối màu chủ đạo trong hàng vải và trang trí).

- Quy trình trình tiếp nhận và tổ chức tiệc của nhà hàng, hình thức thanh toán, hợp đồng, hủy tiệc hay thay đổi số lượng khách 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 thức.

4.5. Lĩnh vực phục vụ hình thức gọi món tại nhà hàng à la carte bên ngoài khách sạn

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành các khu vực trong nhà hàng à la carte, cụ thể là:

- Khu vực lễ tân: Vị trí đặt quầy lễ tân trong nhà hàng, cách sắp xếp và bố trí các thiết bị làm việc cho nhân viên lễ tân.

- Khu vực phục vụ: Bày bàn, các sắp xếp các vị trí chỗ ngồi cho khách hàng, chủng loại và số lượng bàn.

- Các loại thực đơn món ăn và đồ uống cung cấp cho khách hàng, tiêu chuẩn kỹ năng nghiệp vụ của nhân viên, 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, chăm sóc khách hàng.

- Đào tạo nhân viên các quy trình hiện hữu trong nhà hàng.

4.6. Lĩnh vực tâm lý và kỹ năng giao tiếp với du khách

- Nhận diện vai trò của việc khai thác tình cảm du khách trong ngành du lịch nói chung và ngành nhà hàng nói riêng.

- Vận dụng sự ảnh hưởng của các hiện tượng tâm lý xã hội như phong tục tập quán, truyền thống, tín ngưỡng, tôn giáo, tính cách dân tộc, thị hiếu... trong việc tìm hiểu tâm lý du khách phục vụ khách hàng và việc kinh doanh nhà hàng.

- Phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới hành vi tiêu dùng. Khách hàng khi đến nhà hàng họ có nhu cầu gì cần được đáp ứng?

- Tìm hiểu tâm lý khách hàng theo giới tính, theo độ tuổi, theo nghề nghiệp, theo quốc gia, châu lục.

- Phân tích hiệu quả của quá trình giao tiếp trong thời gian thực tập. Cách thức giao tiếp của người phục vụ với khách hàng.

- Thích ứng phong cách giao tiếp với khách hàng, nâng cao hiệu quả quá trình giao tiếp với khách hàng - chìa khóa thành công của nhà hàng.

4.7. Tổng quan du lịch

- Tìm hiểu tâm lý, phong tục tập quán của các dân tộc trên đất nước Việt Nam và quốc tế. Các giải pháp nhằm khôi phục và phát triển ứng dụng trong ngành khách sạn – nhà hàng.

- Thực trạng và giải pháp cơ sở hạ tầng và vật chất kỹ thuật của ngành khách sạn – nhà hàng ở Việt nam và thế giới. Triển vọng và các giải pháp ứng dụng đa dạng hóa loại hình kinh doanh ăn uống ở Việt Nam.

- Marketing trong khách sạn, nhà hàng.

- Các giải pháp về ngân sách và tài chính nâng cao hiệu quả kinh doanh mảng ẩm thực trong khách sạn, nhà hàng.

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 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.	Giảng viên đăng ký lịch hướng dẫn cho sinh viên.	Họp đại diện lớp thông báo lịch trình và nội dung THNN 1. 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.

THỜI GIAN	NHIỆM VỤ CỦA SINH VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA GIẢNG VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA KHOA/BỘ MÔN
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.		GVHD nộp bảng điểm cho Khoa.	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>

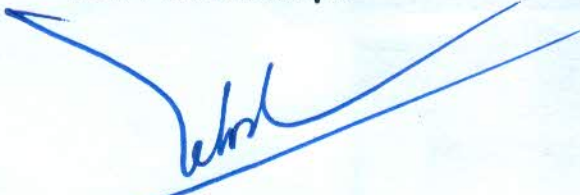
- Sinh viên viết báo cáo thực hành nghề nghiệp cá nhân theo lĩnh vực đề tài đã đăng ký với Khoa và thực hiện theo quy định của Trường/Khoa về thời gian và yêu cầu về chuyên môn.

- 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 học phan_Ma lop học 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

TRƯỜNG KHOA



TS. Nguyễn Văn Vện