

KẾ HOẠCH THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 2
BẬC ĐẠI HỌC CHÍNH QUY CHƯƠNG TRÌNH ĐẶC THÙ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ LỮ HÀNH
HỌC KỲ 2 NĂM 2024

1. MỤC TIÊU

Thực hành nghề nghiệp (THNN) 2 là yêu cầu bắt buộc trong chương trình đào tạo cử nhân đại học chuyên ngành Quản trị lữ hành. Mục đích của việc thực hành nghề nghiệp 2 nhằm giúp sinh viên:

- Trải nghiệm thực tế các công việc kinh doanh dịch vụ lữ hành của các công ty lữ hành, đại lý lữ hành, các tổ chức cung cấp các dịch vụ trung gian, khu, điểm tham quan tại các khâu có liên quan trong một chương trình du lịch cụ thể;
- Khái quát được các công việc của một nhân viên thiết kế và điều hành chương trình du lịch (CTDL) trong công ty lữ hành, đại lý lữ hành;
- Liệt kê được dịch vụ trong thiết kế một CTDL cụ thể: dịch vụ lưu trú; dịch vụ ăn uống; dịch vụ vận chuyển; dịch vụ tham quan và các dịch vụ bổ trợ khác;
- Có khả năng phân tích, tổng hợp, đối chiếu, so sánh và lý giải được những điểm tương đồng cũng như những bất cập về hoạt động kinh doanh lữ hành giữa kiến thức giữa lý thuyết và thực tiễn tại điểm đến du lịch;
- Biết được công tác quản trị kinh doanh lữ hành, quản trị tuyến điểm, quản trị giá, quản trị các rủi ro tại điểm đến du lịch;
- Thực hiện một số nghiệp vụ của một nhân viên làm thiết kế và điều hành chương trình du lịch; Thực hiện một số nghiệp vụ trên xe, tại điểm tham quan, cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch của HDV;
- Có khả năng hoạch định – tổ chức – lãnh đạo – kiểm tra một chương trình teambuilding/gala dinner thực tế; Có kỹ năng giao tiếp với khách du lịch, đối tác cung cấp dịch vụ du lịch và ứng xử các tình huống phát sinh đơn giản trong thực hiện công việc thực tế của HDV, điều hành CTDL.

- Định hướng tác phong và thái độ chuyên nghiệp của một nhân viên kinh doanh dịch vụ lữ hành như nhân viên thiết kế chương trình, nhân viên điều hành chương trình du lịch, nhân viên nghiên cứu và xây dựng tuyến điểm mới, nhân viên quản lý các chương trình du lịch nội địa và quốc tế của công ty du lịch, hoặc đại lý du lịch lữ hành nội địa và quốc tế;

- Hình thành ý thức lựa chọn nghề nghiệp hay lĩnh vực công tác phù hợp với đam mê, sở thích nghề nghiệp, tính cách và kỹ năng nổi trội của bản thân.

2. YÊU CẦU VÀ ĐỐI TƯỢNG THAM GIA

2.1. Yêu cầu

2.1.1. Yêu cầu chung

- Kết quả THNN 2 bao gồm thực hành hay bài tập tại doanh nghiệp và một báo cáo môn học.
- Sinh viên thực hiện theo nội dung kế hoạch.
- Sinh viên chọn đề tài làm báo cáo cá nhân. Bài báo cáo không được trùng lặp giữa các sinh viên và giữa các nhóm, không được trùng lặp với đề tài của báo cáo THNN 1 và đề tài khóa luận tốt nghiệp sau này.
- Đề tài thuộc phạm vi kiến thức các học phần chuyên ngành mà sinh viên đã học.

2.1.2. Yêu cầu chuyên môn

- Sinh viên được thực hành, thực tế các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch cụ thể của một chương trình du lịch của công ty du lịch nội địa hoặc quốc tế thực hiện, và các dịch vụ của các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển, khu du lịch và điểm tham quan là các di sản thế giới hoặc địa phương, dịch vụ vui chơi giải trí với các phần việc, cụ thể là các nội dung:
- Lập kế hoạch và xây dựng một chương trình du lịch tham quan tại các di sản được tổ chức UNESCO công nhận (Di sản thiên nhiên, Di sản văn hóa vật thể và phi vật thể, Di sản hỗn hợp) và các di sản trọng điểm quốc gia và địa phương, cũng như các chương trình du lịch quốc tế;
- Tính giá thành và giá bán một chương trình du lịch nội địa, chương trình du lịch quốc tế;
- Công việc bán và marketing các chương trình du lịch nội địa và quốc tế tại các khu, điểm du lịch, điểm tham quan, công ty du lịch lữ hành nội địa và quốc tế;
- Thực hành kỹ năng nghiệp vụ thiết kế, xây dựng và điều hành chương trình du lịch;

- Thực hành các quy trình nghiệp vụ xây dựng, thiết kế, điều hành, bán các dịch vụ du lịch cụ thể tại các điểm lưu trú, ăn uống, tham quan, mua sắm...;
- Thực hành công tác quản trị chiến lược trong tổ chức du lịch; quản trị chương trình du lịch, quản trị rủi ro; quản trị điểm đến du lịch, quản trị dự án chương trình du lịch nội địa và quốc tế;
- Xử lý phàn nàn khiếu nại của khách nội địa và quốc tế khi xảy ra;
- Ứng phó với các trường hợp khẩn cấp trong chương trình du lịch.
- Điểm tổng hợp bao gồm điểm thực hành tại đơn vị thực tập và điểm báo cáo thực hành nghề nghiệp. Tổng điểm từ 5 điểm trở lên mới đạt yêu cầu.

2.2. Đối tượng sinh viên tham gia

Sinh viên chuyên ngành Quản trị lữ hành bậc đại học chương trình đặc thù khóa 21D, cùng với một số sinh viên học trả nợ hoặc học vượt các khóa.

3. NỘI DUNG

- Thực hành nghề nghiệp 2 có số tín chỉ là 3.
- Thực hành nghề nghiệp 2 gồm hai phần:

3.1. Thực hành nghiệp vụ

** Đối với sinh viên tham gia thực hành do Trường tổ chức (được gọi là thực hành tour):*

Thực hiện theo nội dung chương trình thực tế, thực hành cùng với kế hoạch thực hành nghề nghiệp 2, sinh viên thực hành và viết báo cáo cá nhân với những nội dung đã định hướng trước.

** Đối với sinh viên không tham gia thực hành do Trường tổ chức (được gọi là thực hành cá nhân):*

Sinh viên liên hệ một đơn vị du lịch lữ hành nội địa hoặc quốc tế, hoặc một đơn vị du lịch lữ hành nội địa và quốc tế/Khu du lịch/Trung tâm xúc tiến du lịch thuộc các tỉnh, thành phố để thực tập trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết báo cáo thực hành nghề nghiệp theo sự phân công của Khoa.

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/qui-trinh-huong-dan-to-chuc-thuc-hanh-nghe-nghiệp-cho-sinh-vien-khoa-du-lich>

3.2. Viết báo cáo thực hành nghề nghiệp 2

Sinh viên viết báo cáo thực hành nghề nghiệp 2 của mỗi 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 chương trình đào tạo của chuyên ngành Quản trị lữ hành và đề cương học phần thực hành nghề nghiệp 2, sinh viên có thể lựa chọn một trong những dạng đề tài sau đây để viết báo cáo của mình:

4.1. CÁC DẠNG ĐỀ TÀI VỀ QUẢN TRỊ KINH DOANH LỮ HÀNH

- Quản trị kinh doanh dịch vụ du lịch/sản phẩm du lịch trong nước và quốc tế của các doanh nghiệp lữ hành nội địa và quốc tế;
- Quản trị chiến lược nhân sự, giá, marketing, sản phẩm/chương trình du lịch nội địa và quốc tế trong tổ chức lữ hành nội địa và quốc tế;
- Quản trị dự án du lịch, quản trị chất lượng dịch vụ du lịch lữ hành nội địa và quốc tế;
- Quản trị nguồn nhân lực du lịch nội địa và quốc tế;
- Quản trị điểm đến một khu du lịch, vùng du lịch;
- Quản lý cách thức thiết kế, định giá chương trình du lịch và điều hành thực hiện chương trình du lịch của một công ty du lịch, một chương trình du lịch;
- Quản trị chuỗi dịch vụ du lịch và lữ hành như: Quản trị hãng vận chuyển, cơ sở lưu trú, dịch vụ ăn uống, dịch vụ tham quan, hướng dẫn viên, mua sắm, thủ tục hành chính,..
- Quy trình hướng dẫn du lịch tại điểm tham quan, địa danh du lịch, khu du lịch, bảo tàng, di tích lịch sử và danh thắng, đô thị du lịch.
- Quy trình thực hiện hướng dẫn một chương trình tour (tour nội địa cho khách nội địa, tour trong nước cho khách quốc tế (tour inbound), tour hội nghị, tour triển lãm...).
- Quy trình xử lý các tình huống dịch vụ có thể xảy ra tại cơ sở lưu trú, điểm tham quan, trên đường, dịch vụ ăn uống, du khách bị mất đồ, bệnh... mà hướng dẫn viên du lịch phải giải quyết.

4.2. CÁC DẠNG ĐỀ TÀI VỀ NGHIỆP VỤ KINH DOANH LỮ HÀNH

- Nghiệp vụ thiết kế một chương trình du lịch nội địa hoặc một chương trình du lịch quốc tế

- Công tác điều hành và quản lý một chương trình du lịch nội địa và quốc tế.

- Nghiệp vụ giới thiệu các nhà cung cấp sản phẩm du lịch, và nghiệp vụ ký kết hợp đồng giữa các đơn vị trong kinh doanh lữ hành.

- Nghiệp vụ quy trình hướng dẫn một chương trình du lịch;

- Giới thiệu cách thức marketing chương trình du lịch, và cách thức bán sản phẩm lữ hành...

- Nghiệp vụ và nội dung hướng dẫn của một hướng dẫn viên tại điểm tham quan di sản văn hóa thế giới tại Việt Nam.

- Nghiệp vụ và nội dung hướng dẫn của một hướng dẫn viên tại điểm tham quan di sản thiên nhiên thế giới tại Việt Nam.

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.

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

5.1. Ban điều hành:

- TS. Lê Trung Đạo : Trưởng ban
- TS. Nguyễn Thị Diễm Kiều : Phó Trưởng ban
- ThS. Mạnh Thúy Uyên : Thư ký
- Cô Hoàng Bích Ngọc : Thư ký

5.2. Danh sách Giảng viên hướng dẫn:

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 Thị Diễm Kiều
- ThS. Hồ Thanh Trúc
- ThS. Trương Quốc Dũng
- ThS. Lê Thị Lan Anh
- ThS. Nguyễn Phạm Hạnh Phúc
- ThS. Hà Kim Hồng
- ThS. Trần Thị Nguyệt Tú

5.3. Địa điểm thực hành nghề nghiệp 2:

- Sinh viên thực hành do Trường tổ chức: Theo chương trình thực hành đính kèm.

- Thực hành cá nhân: Sinh viên liên hệ một đơn vị du lịch lữ hành nội địa hoặc quốc tế, hoặc một Khu du lịch/Trung tâm xúc tiến du lịch thuộc các tỉnh, thành phố để thực tập trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết báo cáo thực hành nghề nghiệp theo yêu cầu của kế hoạch này.

5.4. Thời gian và lịch trình

Thời gian sinh viên bắt đầu thực hành và viết báo cáo thực hành nghề nghiệp 2 như sau:

Bước	Thời gian	Nội dung công việc	Trách nhiệm
1	Từ 20/01/2024 – 30/01/2024.	- Lãnh đạo bộ môn (LĐBM) họp đại diện lớp có học phần THNN 2 học kỳ 2 năm 2024 sau đó xây dựng kế hoạch trình ký Lãnh đạo khoa (LĐK).	- LDK. - LĐBM.
2	Từ 31/01/2024 – 07/3/2024.	- Thư ký khoa (TKK) trình ký kế hoạch thông qua phòng Quản lý đào tạo (QLĐT) và thông tin đến GV, SV kế hoạch đã được Ban Giám hiệu ký duyệt. - SV đăng ký lĩnh vực đề tài và xin giấy giới thiệu cho lớp trưởng, lớp trưởng tổng hợp danh sách theo mẫu của Khoa và nộp về Khoa chậm nhất đến ngày 07/3/2024. Khoa sẽ phân công lĩnh vực đề tài nếu SV không đăng ký. - SV 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. - SV thực hành cá nhân sẽ phải tìm đơn vị thực hành trong khoảng thời gian tối thiểu 2 tuần từ thời điểm này cho đến lúc nộp báo cáo.	- TKK. - SV.
3	Từ 08/3/2024 – 04/5/2024.	- SV thực hành cá nhân sẽ phải tìm đơn vị thực hành trong khoảng thời gian tối thiểu 2 tuần từ thời điểm này cho đến lúc nộp báo cáo (theo các dạng đề tài đã đăng ký) sau đó lấy giấy giới thiệu tại khoa Du lịch (nếu cần).	- LĐBM. - GV. - SV.

		<ul style="list-style-type: none"> - LĐBM lập danh sách GVHD và giảng viên phản biện (GVPB) gửi về Khoa và công bố cho GV. Phân công GV chuẩn bị đề cương hướng dẫn với từng dạng đề tài. - GV đăng ký về Khoa thời gian, địa điểm gặp SV để hướng dẫn thực tập và viết báo cáo. - Khoa thông báo danh sách và lịch làm việc của GVHD. 	
4	Từ 05/5/2024 – 09/5/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Nhận thông báo chính thức về chương trình thực hành và thực hiện nghiêm túc theo kế hoạch này. - SV chuẩn bị tài liệu về kỹ năng thực hành mà mình đã chọn để làm kiểm tra, bài tập tại đơn vị thực hành. - Đi thực hành theo kế hoạch chi tiết (Dành cho SV có tham gia thực hành theo chương trình do Trường tổ chức). 	<ul style="list-style-type: none"> - GVHD. - SV.
5	Từ 13/5/2024 – 31/7/2024	<p>SV bắt đầu viết báo cáo THNN 2. Thời gian cụ thể như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SV gặp GVHD để GVHD hướng dẫn: Chọn đề tài, lịch trình thực tập thời gian làm bài và nộp bài, các quy định về thực tập, hướng dẫn viết và đánh giá báo cáo THNN 2. GV cần chỉ định danh mục và số lượng các tài liệu tham khảo bắt buộc SV cần phải tham khảo. - SV xây dựng đề cương nộp cho GVHD. - GVHD sửa đề cương chi tiết. - SV đăng ký tên đề tài chính thức (Theo mẫu của khoa) cho GVHD, GVHD tổng hợp danh sách tên đề tài báo cáo của SV và nộp về Khoa. <p>- SV thực hiện các công việc sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> + SV thu thập tài liệu thứ cấp và sơ cấp. + Xử lý số liệu sơ cấp và thứ cấp. + Viết bản thảo khóa luận. <ul style="list-style-type: none"> - GVHD sửa bản thảo. <p>SV chỉnh sửa bản thảo - Viết bản chính thức</p>	<ul style="list-style-type: none"> - GVHD. - SV.

		<p>SV nộp bài báo cáo, bản chính thức cho GVHD theo thời gian quy định trong kế hoạch. Hạn cuối SV nộp bản chính thức là 31/7/2024.</p> <p><i>*** SV tạo thư mục nộp bài báo cáo, bao gồm: tập tin bài báo cáo (file pdf); bản scan/chụp Đánh giá tại doanh nghiệp đã có dấu đỏ của doanh nghiệp nếu thực hành cá nhân; bản Nhật ký gặp GVHD (file word); bản đánh giá chấm điểm của GV (file word).</i></p>	
6	<p>Từ 01/8/2024 – 05/8/2024.</p>	<p>- LĐBM tiếp nhận liên kết thư mục lưu trữ bài báo cáo THNN (TMLTB) từ Khoa phân quyền trên OneDrive.</p> <p>- LĐBM tạo TMLTB theo học phần, chia sẻ TMLTB cho GVHD và phân công cho GVHD quyền tương tác phù hợp trên OneDrive.</p> <p><i>*** Đăng nhập tài khoản cá nhân ...@ufm.edu.vn trên OneDrive để nhận TMLTB.</i></p>	<p>- LĐK. - LĐBM.</p>
		<p>- GVHD nhận bảng điểm giấy từ TTK tại văn phòng Khoa, GV và SV ký tên (bảng điểm KTHP chỉ ký tên, chưa vào điểm) và gửi lại bảng điểm cho TTK.</p> <p>- GVHD thu bài báo cáo của SV theo thời gian quy định. GVHD tạo thư mục lưu bài báo cáo của SV theo lớp học phần, đặt tên "Tên học phần_Mã lớp học phần_Họ tên GVHD" và GVHD nộp bài báo cáo của SV, cùng danh sách ghi điểm tải từ trang cá nhân (uis.ufm.edu.vn) lên TMLTB đã tạo trên OneDrive.</p>	<p>- GVHD. - TTK. - SV.</p>
7	<p>Từ 06/8/2024 - 10/8/2024</p>	<p>- GVHD chấm điểm THNN (vòng 1) vào bản đánh giá chấm điểm của GV và nhập điểm vào danh sách ghi điểm excel trên OneDrive.</p> <p>- GVHD phân quyền truy xuất và chỉnh sửa trên OneDrive cho GVPB theo danh sách LĐBM phân công và thông báo cho LĐBM.</p>	<p>- GVHD. - LĐBM.</p>

8	Từ 11/8/2024 - 14/8/2024	<p>- GVPB kiểm tra các quyền được GVHD cấp và phản hồi ngay cho GVHD, LĐBM khi không thể truy cập được TMLTB.</p> <p>- GVPB chấm THNN (vòng 2) vào bản đánh giá chấm điểm của GV trên OneDrive, đối chiếu điểm của GVHD nếu không có chênh lệch điểm số thì GVPB nhập điểm vào danh sách ghi điểm excel và vào điểm trên bảng điểm kết thúc học phần (bảng điểm giấy), ký tên và chuyển bảng điểm cho TKK tại văn phòng Khoa.</p> <p><i>*** Nếu có sự chênh lệch điểm số của 2 GV thì thực hiện quy trình chấm điểm khi có sự chênh lệch, thực hiện theo mục 8, điều 37, quyết định số 3447/QĐ-ĐHTCM ngày 30/12/2022.</i></p>	<p>- GVPB.</p> <p>- TKK.</p>
9	Từ 15/8/2024	<p>- TKK tiếp nhận bảng điểm quá trình từ GVHD và bảng điểm kết thúc học phần từ GVPB.</p> <p>- TKK trình bảng điểm cho LĐBM kiểm soát và ký xác nhận.</p> <p>- TKK bàn giao bảng điểm về Phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng (KTQLCL).</p> <p>- KTQLCL lưu trữ bảng điểm chính.</p> <p>- Khoa lưu trữ bài báo cáo trên OneDrive và bảng điểm photo.</p>	<p>- TKK.</p> <p>- LĐBM.</p> <p>- KTQLCL.</p>

6. HÌNH THỨC VIẾT BÁO CÁO, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THNN 2

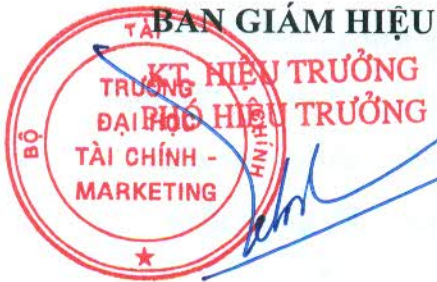
- Giảng viên và sinh viên thực hiện theo Quy trình hướng dẫn tổ chức và đánh giá bài báo cáo học phần thực hành nghề nghiệp, xem chi tiết tại link: <https://khoadulich.ufm.edu.vn/vi/qui-dinh/quy-trinh-huong-dan-to-chuc-va-danh-gia-bai-bao-cao-thuc-hanh-nghe-nghiep>

- 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 gồm: tập tin bài báo cáo THNN (file PDF); bản nhận xét đánh giá tại doanh nghiệp có dấu đỏ nếu thực hành cá nhân (giấy này scan/chụp và up cùng bài báo cáo); bản Nhật ký gặp GVHD (theo mẫu – file Word); bản Rubric đánh giá chấm điểm của GV (theo mẫu – file Word).



TS. Lê Trung Đạo

KT. TRƯỞNG KHOA

PHÓ TRƯỞNG KHOA

ThS. Hồ Thanh Trúc