

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 2
BẬC ĐẠI HỌC CHÍNH QUY CHƯƠNG TRÌNH ĐẶC THÙ, ĐẠI TRÀ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
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 khách sạn chương trình đặc thù và đại trà, mục đích của việc thực hành nhằm giúp cho SV:

- Củng cố, ôn luyện và mở rộng những kiến thức chuyên ngành về nghiệp vụ và quản trị khách sạn đã được trang bị tại Trường.

- 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 đặc biệt là công việc quản lý một khách sạn quốc tế 4 và 5 sao.

- Giúp sinh viên (SV) 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 2 bao gồm thực hành hay bài tập tại doanh nghiệp và một báo cáo môn học.

- SV thực hiện theo nội dung kế hoạch.

- SV chọn đề tài làm báo cáo cá nhân.

- Đề tài thuộc phạm vi kiến thức các học phần chuyên ngành mà các SV đã học.

2.1.2. Yêu cầu về chuyên môn

- SV biết tổng hợp, khái quát những vấn đề nghiên cứu và trình bày một cách có hệ thống trong báo cáo THNN 2.

- SV phải có nhận xét, đánh giá và đề xuất những biện pháp nhằm hoàn thiện công tác kinh doanh khách sạn - nhà hàng của đơn vị cũng như các hoạt động về du lịch khác có liên quan sau hoạt động THNN 2.

- Kết thúc thời gian làm đề tài THNN 2, SV 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 hay bài tập thực hiện tại đơn vị và điểm bài báo cáo THNN 2, tổng điểm từ 5 trở lên mới đạt yêu cầu.

2.2. Đối tượng tham gia

SV chuyên ngành Quản trị khách sạn bậc đại học chương trình đặc thù và đại trà và một số SV trả nợ và học vượt các khóa.

3. NỘI DUNG

- THNN 2 có số tín chỉ là 3.

- THNN 2 gồm hai phần:

3.1. Thực tập 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 hành cùng với kế hoạch THNN 2, từng SV phải thực hiện bài tập thực hành của mình tại khách sạn ở dạng Nhật ký thực hành nghề nghiệp với những nội dung đã được định hướng trước.

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

SV 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 2 tuần và viết báo cáo THNN 2 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/quy-trinh-huong-dan-to-chuc-thuc-hanh-nghe-nghiep-cho-sinh-vien-khoa-du-lich>

3.2. Viết báo cáo THNN 2

SV viết báo cáo THNN 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.

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 2 của chương trình đào tạo (Lần 2 thực hành công tác quản trị quy trình nghiệp vụ tại khách sạn), SV có thể lựa chọn một trong những dạng đề tài sau đây để nghiên cứu viết báo cáo và thực hành:

4.1. Lĩnh vực lễ tân khách sạn

Thực hành quy trình quản trị và 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 tổng 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 ngũ trong khách sạn

Thực hành quy trình quản trị và 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...

4.3. Lĩnh vực ẩm thực trong khách sạn

Thực hành quy trình quản trị và vận hành 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.

SV có thể lựa chọn thực hành 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 ẩm thực trong khách sạn.

4.4. Lĩnh vực dịch vụ vui chơi giải trí

Thực hành quy trình quản trị và 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 sông bạc...

Ngoài ra, SV có thể lựa chọn các dạng đề tài khác phù hợp với sở trường của mình và theo yêu cầu của nơi thực hành.

4.5. Lĩnh vực quản trị nguồn nhân lực

- Tổ chức bộ máy trong khu du lịch, khách sạn, nhà hàng, các cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi giải trí có kết hợp kinh doanh dịch vụ ăn uống.

- Đào tạo tại khách sạn, nhà hàng, khu du lịch, cơ sở lưu trú.

- Chính sách thu hút, đãi 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...

4.6. 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, SV có thể lựa chọn các dạng đề tài khác phù hợp với sở trường của mình và theo yêu cầu của nơi thực hành.

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

5.1. Ban điều hành:

- | | |
|------------------------|------------------|
| - TS. Lê Trung Đạo | : Trưởng ban |
| - ThS. Nguyễn Văn Bình | : Phó Trưởng ban |
| - ThS. Mạnh Thúy Uyên | : Thư ký |
| - Cô Hoàng Bích Ngọc | : Thư ký |

5.2. Danh sách Giảng viên hướng dẫn:

* **GVHD theo đoàn** (thực hành tour): ThS. Nguyễn Văn Bình, ThS. Phan Thanh Vịnh, ThS. Đặng Hữu Thoại.

* **GVHD viết báo cáo THNN 2:**

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:

- ThS. Nguyễn Văn Bình.
- TS. Vũ Thu Hiền.
- TS. Nguyễn Thanh Vượng.
- ThS. Phùng Vũ Bảo Ngọc.

- ThS. Phan Thanh Vịnh.
- ThS Nguyễn Sơn Tùng.
- ThS. Trương Thị Thu Lành.
- ThS. Phạm Huỳnh Đăng Khoa.
- ThS. Nguyễn Thi Thơ.
- Một số thầy cô thuộc Khoa Du lịch.

5.3. Địa điểm THNN 2:

- Thực hành cá nhân: SV 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 2 tuần và viết báo cáo THNN 2 theo sự phân công của Khoa.

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

5.4. Thời gian và lịch trình

Thời gian SV bắt đầu thực hành và viết báo cáo THNN 2:

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).	- LĐK. - 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.	- TKK. - SV.

		- 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.	
3	Từ 8/3/2024 – 4/5/2024.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - LĐBM. - GV. - SV.
4	Từ 5/5/2024 – 9/5/2024	<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 tại khách sạn (Dành cho SV có tham gia). 	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> - GVHD. - SV.



		<ul style="list-style-type: none"> - 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. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - SV thực hiện các công việc sau: <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. - GVHD sửa bản thảo. <hr/> <p>SV chỉnh sửa bản thảo - Viết bản chính thức</p> <hr/> <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>*** 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).</p>	
6	Từ 1/8/2024 – 5/8/2024.	<ul style="list-style-type: none"> - LĐBM tiếp nhận liên kết thư mục lưu trữ bài báo cáo THNN (TMLTB) từ Khoa phân quyền trên OneDrive. - LĐBM tạo TMLTB theo học phần, chia sẻ TMLTB cho GVHD và phân công cho GVHD quyền tương tác phù hợp trên OneDrive. *** Đăng nhập tài khoản cá nhân ...@ufm.edu.vn trên OneDrive để nhận TMLTB. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - GVHD thu bài báo cáo của SV theo thời gian 	<ul style="list-style-type: none"> - LĐK. - LĐBM. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - GVHD. - TTK. - SV.

		<p>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>	
7	Từ 6/8/2024 - 10/8/2024	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - GVHD phân quyền truy xuất và chỉnh sửa trên OneDrive cho GVPB theo danh sách LĐBM phân công và thông báo cho LĐBM. 	<ul style="list-style-type: none"> - GVHD. - LĐBM.
8	Từ 11/8/2024 - 14/8/2024	<ul style="list-style-type: none"> - GVPB kiểm tra các quyền được GVHD cấp và phản hồi ngay cho GVHD, LĐBM khi không thể truy cập được TMLTB. - 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 TTK tại văn phòng Khoa. <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>	<ul style="list-style-type: none"> - GVPB. - TTK.
9	Từ 15/8/2024	<ul style="list-style-type: none"> - TTK tiếp nhận bảng điểm quá trình từ GVHD và bảng điểm kết thúc học phần từ GVPB. - TTK trình bảng điểm cho LĐBM kiểm soát và ký xác nhận. - TTK bàn giao bảng điểm về Phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng (KTQLCL). 	<ul style="list-style-type: none"> - TTK. - LĐBM. - KTQLCL.

		- KTQLCL lưu trữ bảng điểm chính. - Khoa lưu trữ bài báo cáo trên OneDrive và bảng điểm photo.	
--	--	---	--

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 hoc phan_Ma lop hoc 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).**

BAN GIÁM HIỆU
TÀI KT. HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG PHÓ HIỆU TRƯỞNG
ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH -
MARKETING
 TS. Lê Trung Đạo

KT. TRƯỞNG KHOA
PHÓ TRƯỞNG KHOA
 ThS. Hồ Thanh Trúc