

KẾ HOẠCH THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 1
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC CHÍNH QUY HỌC KỲ 3 NĂM 2024
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

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, 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 thực hành quy trình nghiệp vụ 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 trình độ đại học, sinh viên trả nợ và học vượt.

3. NỘI DUNG

THNN 1 gồm hai phần:

3.1. Thực hành nghiệp vụ

Thực hiện theo nội dung chương trình thực hành cùng với kế hoạch THNN 1, sinh viên thực hành cá nhân với những nội dung đã định hướng trước.

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 thực hành:

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 độc 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. Ban điều hành:

- TS. Lê Trung Đạo : Trưởng ban
- ThS. Hồ Thanh Trúc : Phó Trưởng ban
- ThS. Nguyễn Văn Bình : Ủy viên
- TS. Nguyễn Thanh Vượng : Ủy viên
- 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:

- 1) TS. Vũ Thu Hiền.
- 2) TS. Nguyễn Thanh Vượng.
- 3) ThS. Phan Thanh Vịnh.
- 4) ThS. Phùng Vũ Bảo Ngọc.
- 5) ThS. Trương Thị Thu Lành.
- 6) ThS. Nguyễn Sơn Tùng.
- 7) ThS. Phạm Huỳnh Đăng Khoa.
- 8) ThS. Đặng Hữu Thoại.
- 9) ThS. Nguyễn Văn Bình.

5.3. Địa điểm THNN 1:

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:

Bước	Thời gian	Nội dung công việc	Trách nhiệm
1	Từ 18/9/2024 – 20/9/2024	- Lãnh đạo bộ môn (LĐBM) họp đại diện lớp có học phần THNN 1 học kỳ 3 năm 2024 (nếu cần), sau đó xây dựng kế hoạch trình ký Lãnh đạo khoa (LĐK).	- LĐK. - LĐBM.
2	Từ 23/9/2024 – 27/9/2024.	- 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	- BGH. - QLĐT. - TKK. - SV.

Bước	Thời gian	Nội dung công việc	Trách nhiệm
		cho lớp trưởng, lớp trưởng tổng hợp danh sách theo mẫu của Khoa và nộp về Khoa chậm nhất đến ngày 26/9/2024 . Khoa sẽ phân công lĩnh vực đề tài nếu SV không đăng ký.	
3	Từ 30/9/2024 – 04/10/2024.	<ul style="list-style-type: none"> - SV lấy giấy giới thiệu tại khoa Du lịch (nếu cần) và tham gia thực hành tại doanh nghiệp. - LĐBM lập danh sách phân công 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 07/10/2024 – 24/11/2024	<p>SV bắt đầu viết báo cáo THNN 1. Thời gian cụ thể như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SV gặp GVHD để GVHD hướng dẫn: Chọn đề tài, hướng dẫn viết và đánh giá báo cáo THNN 1. GV cần chỉ định danh mục và số lượng các tài liệu 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. <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. <p>- GVHD sửa bản thảo.</p> <p>SV chỉnh sửa bản thảo - Viết bản chính thức</p> <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 24/11/2024.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - GVHD. - SV.

Bước	Thời gian	Nội dung công việc	Trách nhiệm
		<p>*** SV nộp thư mục bài báo cáo, bao gồm: tập tin bài báo cáo THNN (file PDF); bản nhận xét đánh giá tại doanh nghiệp có dấu đỏ (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)</p>	
5	<p>Từ 11/11/2024 – 15/11/2024</p>	<p>- LĐBM tiếp nhận liên kết thư mục lưu trữ bài báo cáo THNN (TMLTB) từ Khoa phân quyền trên OneDrive. - LĐBM 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.</p>	<p>- LĐK. - LĐBM. - GVHD. - TKK.</p>
6	<p>Từ 18/11/2024 – 24/11/2024</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 lên TMLTB đã tạo trên OneDrive.</p>	<p>- GVHD. - SV.</p>
7	<p>Từ 25/11/2024 - 26/11/2024</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. - GVPB kiểm tra các quyền được GVHD cấp và phản hồi ngay cho GVHD, LĐBM khi không thể truy cập được TMLTB.</p>	<p>- GVHD. - GVPB. - LĐBM.</p>
8	<p>Từ 25/11/2024 - 03/12/2024</p>	<p>- GVHD truy cập vào TMLTB thực hiện chấm bài báo cáo tại file Rubric trong TMLTB. *** GVHD thực hiện chấm bài <i>chậm nhất 03 ngày tính từ thời điểm thông báo hạn nộp bài.</i> - GVPB truy cập vào TMLTB để thực hiện chấm bài báo cáo, đối chiếu điểm của GVHD tại file Rubric, nếu không có chênh lệch điểm số thì GVPB nhập điểm trực tuyến.</p>	<p>- GVHD. - GVPB. - TKK.</p>

Bước	Thời gian	Nội dung công việc	Trách nhiệm
		<p>*** GVPB nhận bài, thực hiện chấm bài chậm nhất 07 ngày tính từ thời điểm thông báo hạn nộp bài.</p> <p>*** 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.</p>	
9	Từ 04/12/2024 – 10/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> - GVHD nhập điểm quá trình lên hệ thống nhập điểm trực tuyến và in bảng điểm nộp về Khoa. TTK tiếp nhận BĐQT. - GVPB nhập điểm kết thúc học phần (là điểm bài báo cáo) lên hệ thống nhập điểm trực tuyến và in bảng điểm nộp về Khoa. TTK tiếp nhận BĐKTHP. - GVHD, GVPB giao bảng điểm về Khoa chậm nhất 07 ngày tính từ thời điểm thông báo hạn nộp bài. - TTK trình BĐQT, BĐKTHP cho LĐBM kiểm soát và ký xác nhận. - TTK bàn giao BĐQT, BĐKTHP về KTQLCL lưu trữ bảng điểm chính. 	<ul style="list-style-type: none"> - LĐBM. - GVHD. - GVPB. - TTK. - KTQLCL.

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

- 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).

KT. BAN GIÁM HIỆU ✓
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Phạm Quốc Việt

KT. TRƯỞNG KHOA ✓
PHÓ TRƯỞNG KHOA

A blue ink signature, likely belonging to ThS. Hồ Thanh Trúc, written in a cursive style.

ThS. Hồ Thanh Trúc