

Tp. HCM, ngày 10 tháng 09 năm 2018

KẾ HOẠCH THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 1
BẠC ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
CHƯƠNG TRÌNH CHẤT LƯỢNG CAO
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
HỌC KỲ CUỐI NĂM 2018

1. MỤC TIÊU

Thực hành nghề nghiệp là yêu cầu bắt buộc trong chương trình đào tạo cử nhân đại học ngành Quản trị khách sạn do nhà trường phê duyệt. Khoa Du lịch thực hiện nhiệm vụ này theo chương trình đào tạo của nhà trường với mục đích của việc thực hành nhằm giúp cho sinh viên:

- Củng cố, ôn luyện và mở rộng những kiến thức chuyên ngành đã được trang bị tại trường.
- Có khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào thực tiễn, vận dụng kiến thức đã học để bước đầu nghiên cứu các vấn đề về kinh tế liên quan đến 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.
- Chuẩn bị cho việc thực tập tốt nghiệp và viết khóa luận tốt nghiệp.

2. NỘI DUNG

Thực hành nghề nghiệp gồm hai phần:

2.1. Thực tập nghiệp vụ:

** Đối với sinh viên tham gia thực tập theo tour:*

Thực hiện theo nội dung chương trình thực tập cùng với kế hoạch thực hành nghề nghiệp.

Sinh viên thực hiện theo đề tài cá nhân hoặc theo nhóm với những nội dung định hướng trước.

** Đối với sinh viên không tham gia thực tập theo tour (thực tập cá nhân):*

Sinh viên liên hệ một đơn vị khách sạn, nhà hàng để thực tập trong thời gian tối thiểu 1 tuần và viết đề án thực hành nghề nghiệp theo sự phân công của Khoa.

2.2. Viết đề án thực hành nghề nghiệp:

Sinh viên viết đề án thực hành nghề nghiệp 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.

3. YÊU CẦU

3.1. Yêu cầu chung:

- Kết quả thực hành nghề nghiệp là một đề án môn học.
- Sinh viên thực hiện theo nội dung kế hoạch.
- Đề tài không được trùng lặp với đề tài của đề án môn học lần 1.
- Đề tài thuộc phạm vi kiến thức các học phần chuyên ngành mà các sinh viên đã học.

3.2 Yêu cầu chuyên môn:

- Sinh viên biết tổng hợp, khái quát những vấn đề nghiên cứu và trình bày một cách có hệ thống trong đề án môn học.
- 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 thực hành nghề nghiệp.
- Kết thúc thời gian làm đề tài thực hành nghề nghiệp sinh viên phải nộp báo cáo đề tài theo đúng quy định về hình thức, nội dung và tài liệu tham khảo cho GVHD.
- Điểm tổng hợp bao gồm điểm thực hành tại đơn vị thực tập và điểm đề án thực hành nghề nghiệp, tổng điểm từ 5 điểm trở lên mới đạt yêu cầu.

4. CÁC DẠNG ĐỀ TÀI LỰA CHỌN THỰC HÀNH

Căn cứ vào lịch trình học tập các học phần của chương trình đào tạo, chương trình thực tập ngoại khóa sinh viên có thể lựa chọn một trong những dạng đề tài sau đây để nghiên cứu và thực hành:

4.1. Lĩnh vực lễ tân khách sạn

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành các khu vực trong 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: 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 nghiệp vụ và quy trình vận hành các khu vực trong 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 nghiệp vụ và quy trình vận hành các khu vực trong bộ phận ẩm thực, cụ thể là:

- Khu vực nhà hàng ăn tự chọn: 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: 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: 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.

4.4. Lĩnh vực dịch vụ vui chơi giải trí

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành các khu vực trong cơ sở kinh doanh 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 sòng bạc...

Ngoài ra, sinh viên 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 địa điểm thu hút khách du lịch, các cơ sở lưu trú, ăn uống và dịch vụ giải trí.
- 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, 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. Riêng sinh viên không tham gia thực tập theo tour có thể chọn nơi thực tập là các khách sạn, resort, căn hộ du lịch, nhà hàng hay các cơ sở độc lập bên ngoài có liên quan đến ngành học hay lĩnh vực như đã liệt kê ở trên.

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

5.1. Hội đồng thực hành nghề nghiệp:

- TS. Đoàn Liêng Diễm : Trưởng Ban
- ThS. Nguyễn Văn Bình : Phó Ban
- Cô Hoàng Bích Ngọc : Thư ký

5.2. Danh sách Giảng viên hướng dẫn:

- TS Đoàn Liêng Diễm
- ThS Nguyễn Văn Bình
- ThS Vũ Thu Hiền
- ThS Hồ Thanh Trúc
- ThS Phùng Vũ Bảo Ngọc
- ThS Nguyễn Thị Thu Hằng
- ThS Trần Đình Thắng
- ThS Lê Thị Lan Anh

5.3. Địa điểm thực hành nghề nghiệp: Tại khách sạn hay resort 3 sao trở lên.

5.4. Thời gian và lịch trình:

Thời gian sinh viên bắt đầu thực tập nghiệp vụ và viết đề án thực hành nghề nghiệp từ ngày 01/10 – 30/11/2018.

a/. Thời gian chuẩn bị:

Từ 05/09/2018 – 09/09/2018: Khoa thông báo kế hoạch thực hành nghề nghiệp cho sinh viên.

Từ 10/09/2018 – 16/09/2018: Bộ môn khách sạn – nhà hàng triển khai công tác tổ chức thực hành nghề nghiệp với sinh viên.

Từ 17/09/2018 – 30/09/2018: Khoa công bố danh sách sinh viên và giảng viên hướng dẫn viết đề án thực hành nghề nghiệp (GVHD) và tổ chức tập huấn thực hành nghề nghiệp cho sinh viên (Chỉ tập huấn cho sinh viên không tham gia đi tour).

Từ 01/10/2018 đến 30/11/2018: Sinh viên gặp GVHD để được hướng dẫn cách viết cũng như trình bày đề án thực hành nghề nghiệp sau khi kết thúc chương trình tour.

Những sinh viên không tham gia tour sẽ phải tìm đơn vị thực tập trong khoảng thời gian này và viết đề án thực hành nghề nghiệp. Sinh viên có nhu cầu về giấy giới thiệu thực tập, liên hệ tại văn phòng khoa Du lịch.

b/. Thời gian thực hiện viết đề án thực hành nghề nghiệp:

Từ 01/10/2018 - 30/11/2018: Sinh viên viết đề án thực hành nghề nghiệp dưới sự hướng dẫn của GVHD. Sinh viên nộp báo cáo đề án cho GVHD dưới dạng bản giấy theo mẫu, nộp kèm theo 01 đĩa CD (Mỗi nhóm cùng giảng viên hướng dẫn nộp chung 1 đĩa CD). Đối với sinh viên không tham gia tour phải nộp báo cáo đề án cùng phiếu nhận xét của đơn vị nơi mình thực tập và làm báo cáo thực tập nghiệp vụ. GVHD chấm điểm và nộp lại cho Khoa chậm nhất là **ngày 03/12/2018**.

Thời gian viết đề án thực hành nghề nghiệp cụ thể như sau:

- + Tuần 1: Giảng viên hướng dẫn sinh viên viết đề án và duyệt đề cương.
- + Tuần 2, 3: Sinh viên nộp bản thảo đề án cho giảng viên hướng dẫn. Sau đó giảng viên trả bản thảo đề án cho sinh viên.
- + Tuần 4: Sinh viên hoàn thiện và nộp bản chính thức.

6. NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM

6.1. Nhiệm vụ của Sinh viên:

- Sinh viên tự chọn, đăng ký lĩnh vực đề tài và liên hệ thực tập (nếu không tham gia thực tập theo tour); viết đề án thực hành nghề nghiệp theo sự hướng dẫn của giảng viên được Khoa phân công.
- Sinh viên chịu sự quản lý của giảng viên hướng dẫn từ khi được phân công.
- Thực hiện đúng quy định về công tác sinh viên của trường và quy trình thực hành nghề nghiệp.
- Sinh viên không được tự ý vắng mặt tại đơn vị thực tập hoặc các buổi gặp GVHD mà không có lý do chính đáng.

- Sinh viên phải thực hiện và nộp báo cáo thực tập nghiệp vụ, đề án thực hành nghề nghiệp đúng thời hạn quy định theo kế hoạch này.
 - Sinh viên nộp 02 bản đề án thực hành nghề nghiệp: 01 bản nộp cho Khoa và ghi nội dung bài vào 01 đĩa CD chung của nhóm giảng viên hướng dẫn, 01 bản nộp cho giảng viên hướng dẫn (Nếu GVHD yêu cầu).
- Đối với sinh viên không tham gia thực tập theo tour sau khi thực tập nghiệp vụ phải có phiếu nhận xét của đơn vị nơi mình thực tập, làm báo cáo thực tập nghiệp vụ nộp cùng cuốn đề án thực hành nghề nghiệp.

6.2. Nhiệm vụ của khoa chuyên môn:

Chịu trách nhiệm về chuyên môn, cụ thể như sau:

6.2.1. Nhiệm vụ của bộ môn:

Chịu trách nhiệm trong việc lập kế hoạch thực hành nghề nghiệp, thiết kế chương trình thực tập cho sinh viên.

6.2.2. Nhiệm vụ của giảng viên hướng dẫn:

- GVHD phải đăng ký lịch trình hướng dẫn thực hành nghề nghiệp với Khoa để quản lý sinh viên trong thời gian thực tập và viết đề án. GVHD phải bố trí gặp sinh viên ít nhất 1 lần 1 tuần để hướng dẫn sinh viên.
- Sau 2 tuần thực tập, GVHD gửi danh sách tên đề tài sinh viên đã đăng ký về văn phòng khoa.
- GVHD có trách nhiệm quản lý về chuyên môn cũng như tinh thần trách nhiệm, ý thức chấp hành kỷ cương, kỷ luật của sinh viên trong quá trình thực hành nghề nghiệp. Hướng dẫn sinh viên thực tập, viết đề án theo kế hoạch.
- Đối với công việc hướng dẫn sinh viên đi tour: Theo dõi công việc của người hướng dẫn cho sinh viên học việc của doanh nghiệp, giải thích thêm quy trình làm việc tại doanh nghiệp cho sinh viên rõ, chỉ ra những điểm khác biệt giữa lý thuyết so với thực tế tại doanh nghiệp. Đặc biệt, phải nhấn mạnh sự khác biệt về tiêu chuẩn dịch vụ giữa các doanh nghiệp trong nước và quốc tế và giữa các vùng miền cho sinh viên. Ngoài ra, giảng viên còn phải hướng dẫn sinh viên viết đề án được phân công theo lịch trình; quản lý Sổ Nhật ký thực hành nghề nghiệp và sẽ bàn giao cho Khoa khi kết thúc đợt thực hành.

- GVHD cần chỉ định danh mục và số lượng các tài liệu tham khảo bắt buộc sinh viên cần phải tham khảo.
- Đối với các sinh viên vi phạm đến mức phải đình chỉ thực hành nghề nghiệp, GVHD lập danh sách gửi về Khoa để Hội đồng Khoa xử lý. Phản ánh tình hình thực tập và viết đề án của sinh viên cho Khoa.
- GVHD quản lý phiếu Nhật ký thực hành nghề nghiệp của sinh viên và sẽ bàn giao cho Khoa khi kết thúc làm đề án.
- Đánh giá và chấm điểm đề án cho sinh viên theo quy định trong bản kế hoạch này.
- Quyền lợi của giảng viên hướng dẫn được thực hiện theo các quy định hiện hành của Trường Đại học Tài chính - Marketing.

7. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ:

- Kết quả thực hành nghề nghiệp là điểm đánh giá trực tiếp kỹ năng thực tập nghiệp vụ hoặc quản trị trong lĩnh vực khách sạn - nhà hàng và viết đề cương, đọc tài liệu, thu thập số liệu, chỉnh sửa bản thảo theo đúng tiến độ và hoàn tất, nộp đề án thực hành nghề nghiệp đúng thời hạn và phù hợp với yêu cầu của nhà trường về hình thức và nội dung.

- Điểm đề án thực hành nghề nghiệp chấm theo thang điểm: 10, điểm đạt là điểm từ 5 trở lên (Làm tròn), trong đó:

+ **Điểm đề án thực hành nghề nghiệp** (Giảng viên hướng dẫn chấm): **6 điểm**

Trong đó:

- o Điểm trình bày: 20%
 - Đề án 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 phần mở đầu, mục lục, phụ lục và tài liệu tham khảo).
 - Trình bày rõ ràng, hình thức đẹp, đóng bìa cứng (mẫu bìa ngoài, theo mẫu quy định).
- o Điểm bố cục: 20%

Bố cục đề tài được trình bày theo thứ tự sau:

 - Trang bìa chính: Sử dụng bìa cứng (theo mẫu của khoa).
 - Trang bìa phụ (theo mẫu của khoa)
 - Trang Cam đoan.

- Trang Lời cảm ơn: Có thể ghi lời cảm ơn đối với cơ quan đỡ đầu công trình hoặc cá nhân (GV hướng dẫn, cá nhân nào đó tại doanh nghiệp... Phần này không bắt buộc).
- Trang Nhận xét, đánh giá của đơn vị thực tập (đối với những sinh viên không tham gia đi tour).
- Trang Nhận xét, chấm điểm của giáo viên hướng dẫn (theo mẫu của khoa).
- Trang Mục lục.
- Trang Danh mục:

Danh mục chữ viết tắt: Liệt kê theo thứ tự A, B, C.

Danh mục bảng.

Danh mục biểu đồ.

Danh mục hình.

- Mở đầu: mục tiêu, nội dung, đối tượng, phương pháp, bố cục đề tài.

- Nội dung các chương (Tối đa 3 chương):

- Tài liệu tham khảo

- Phụ lục: tài liệu, số liệu liên quan (nếu có)

○ Điểm nội dung: 55%

- Tổng quan về đề tài nghiên cứu (Mở đầu)

- Cơ sở lý thuyết (thường gọi là lý luận) của đề tài nghiên cứu

- Cơ sở thực tiễn của đề tài nghiên cứu

- Các giải pháp (chiến lược), kiến nghị

- Kết luận

○ Điểm tài liệu tham khảo: 5%

Tài liệu tham khảo để viết đề án thực hành nghề nghiệp phải gồm ít nhất 5 cuốn sách và các tạp chí chuyên ngành.

+ **Điểm thực hành** là quá trình tham gia thực tập hoặc thực tập tại doanh nghiệp (giảng viên hướng dẫn chấm): **4 điểm**

* *Đối với sinh viên tham gia thực tập theo tour:*

Điểm thực hành trong quá trình tham gia thực tập được đánh giá qua các vấn đề sau:

1. Kỹ năng thực hành chuyên môn trong quá trình đi tour.

2. Thái độ chấp hành đúng các yêu cầu và qui định về thực hành nghề nghiệp.

** Đối với sinh viên không tham gia thực tập theo tour:*

Điểm do giảng viên hướng dẫn theo dõi sinh viên thực tập chấm kèm theo phiếu nhận xét của đơn vị thực tập và bản báo cáo thực tập nghiệp vụ.

- Thực hành nghề nghiệp có số tín chỉ là 2.

- Sinh viên sẽ bị điểm 0 nếu vi phạm các trường hợp sau:

- Sinh viên không nộp bài và đĩa CD đúng thời gian qui định.
- Sinh viên không tuân thủ đúng qui trình thực hành nghề nghiệp và sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn. Khoa lập hội đồng quyết định dựa trên yêu cầu của giảng viên hướng dẫn.
- Sinh viên không đến gặp giảng viên hướng dẫn sau khi triển khai kế hoạch 2 tuần.
- Sinh viên vi phạm kỷ luật khi tham gia thực tập đến mức phải đình chỉ thực tập.

Khoa sẽ lập hội đồng đánh giá trước khi công bố điểm chính thức các trường hợp sau:

- Những đề án thực hành nghề nghiệp có nội dung giống nhau (từng phần hoặc toàn bộ).
- Các đề án thực hành nghề nghiệp sao chép (Từng phần hoặc toàn bộ) từ sinh viên của nhà trường hoặc trường khác.

BAN GIÁM HIỆU

Duyệt

(đã ký)

TS. ĐẶNG THỊ NGỌC LAN

TRƯỞNG KHOA

(đã ký)

TS. ĐOÀN LIÊNG DIỄM