

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 9 năm 2022

KẾ HOẠCH THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 1
BẠC ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY CHƯƠNG TRÌNH ĐẶC THÙ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG
HỌC KỲ 3 NĂM 2022

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.
- Có khả năng vận dụng những kiến thức đã học vào thực tiễn. Bước đầu nghiên cứu các vấn đề về kinh tế, tâm lý, văn hoá, xã hội liên quan đến chuyên ngành Quản trị nhà hàng.
- Bắt đầu làm quen với nghiệp vụ nhà hàng và dịch vụ ăn uống thực tế trong quá trình THNN 1.
- 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 về quy trình nghiệp vụ sinh viên đã học tại doanh nghiệp và một báo cáo.
- 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 thực hành một nghiệp vụ cụ thể tại doanh nghiệp;
- 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 thực hành tại doanh nghiệp 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 1 có số tín chỉ là 4.
- THNN 1 gồm hai phần:

3.1. Thực hành nghiệp vụ

Sinh viên thực hiện một công việc cụ thể tại doanh nghiệp (nhà hàng, dịch vụ ăn uống) mà sinh viên đã định hướng trước.

3.2. Viết báo cáo THNN 1

Sinh viên viết báo cáo THNN 1 theo lĩnh vực đề tài đã đăng ký với Khoa và thực hiện cá nhân theo quy định của Trường về thời gian và yêu cầu về chuyên môn.

4. HÌNH THỨC VIẾT BÁO CÁO THNN 1

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: 1 cm, lề dưới : 1 cm, lề trái: 3 cm, lề phải: 1 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, văn phong mạch lạc, không lỗi kỹ thuật đánh máy, ít lỗi chính tả (Bình quân dưới 01 lỗi/trang) theo cấu trúc như sau:

- Trang bìa chính: Sử dụng bìa cứng (Theo mẫu của khoa).
- Trang bìa phụ (Theo mẫu của khoa)
- Trang Lời cảm ơn: Có thể ghi lời cảm ơn đối với cơ quan đỡ đầu công trình hoặc cá nhân (GVHD, cá nhân nào đó tại doanh nghiệp... Phần này không bắt buộc).
- Trang Cam đoan.
- Trang Nhận xét, chấm điểm của GVHD (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.
- Nội dung chính bài báo cáo:
 - 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
- Tài liệu tham khảo có ít nhất 5 cuốn sách và các tạp chí chuyên ngành. Trích dẫn nguồn tài liệu tham khảo và danh mục tài liệu tham khảo đúng thứ tự như sau: Tên tác giả (Xếp theo thứ tự ABC, Việt Nam sắp theo tên, nước ngoài sắp theo họ), (năm xuất bản), tên tác phẩm, nhà xuất bản, nơi xuất bản. (VD: Hồng Vân. 2007. *Kinh doanh nhà hàng*. TP.HCM: NXB Trẻ). Sắp theo thứ tự tài liệu của Việt Nam, đến tài liệu của nước ngoài, đến đường link website.
- Phụ lục: Tài liệu, số liệu liên quan (nếu có)

5. 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 nghiệp vụ), sinh viên có thể lựa chọn một trong những dạng đề tài sau đây để nghiên cứu viết báo cáo và làm bài tập:

5.1. Lĩnh vực tổ chức và phục vụ tiệc Buffet:

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

- Mô hình bố trí tổng quan các món ăn trong tiệc buffet tại doanh nghiệp tham quan: hình thức sắp xếp món ăn, loại thức ăn, 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 đồ ăn cho khách (dao, thìa, đĩa, ly, muỗng,...)
- Khu vực phục vụ: hình thức set up các dụng cụ trên bàn ăn cho khách, các cách bố trí bàn ghế quanh khu vực phục vụ món ăn (tích cực, điểm thiếu sót,...), điểm đặc biệt trong bố trí không gian chỗ ngồi trong nhà hàng (bàn

ghế đặt sát nhau hạn chế đi lại của khách, có nhiều hướng giúp khách nhìn ra không gian bên ngoài,...); số lượng bàn ghế thiết lập trong nhà hàng.

- Hệ thống quản lý nhân sự: các vị trí công việc có trong tiệc buffet tại nơi tham quan; 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; khả năng đáp ứng phục vụ cho 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.
- Dịch vụ hỗ trợ trong tiệc buffet: âm thanh; 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, dinh dưỡng, ăn kiêng,...).
- Trang thiết bị vận hành sử dụng cho nhân viên phục vụ cho khách hàng. (khay phục vụ; xe đẩy đựng dụng cụ dơ và đồ ăn dư;..)

5.2. Lĩnh vực tổ chức Banquet:

Thực hành nghiệp vụ và quy trình vận hành tổ chức banquet trong nhà hàng, cụ thể là:

- Khu vực tổ chức: đặc trưng riêng biệt từng khu vực (số lượng, bài trí nội thất, diện tích); hệ thống linh hoạt trong từng khu vực (sử dụng vách ngăn; cách âm); 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; cách vận chuyển và lưu trữ các dụng cụ; vị trí của kho so với các khu vực tổ chức.
- Khả năng cung cấp dịch vụ trong tổ chức tiệc: phiên dịch, hội nghị đi kèm tiệc, tea break cho từng nhu cầu của khách (giá đồ ăn đồ uống cho từng gói dịch vụ), 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, chữ; phối màu chủ đạo trong hàng vải và trang trí).
- Hệ thống quản lý: quy trình trình tiếp nhận và tổ chức tiệc của nhà hàng (vị trí chức danh trong hay ngoài nhà hàng sẽ đàm phán với khách; hình thức khách thanh toán trong quá trình tổ chức; nội dung chủ yếu của hợp đồng ký kết giữa khách và nhà hàng về việc hủy tiệc hay thay đổi số lượng 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.

5.3. Lĩnh vực phục vụ hình thức gọi món (A la carte)

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

- Khu vực lễ tân: vị trí đặt quầy trong nhà hàng; cách sắp xếp và bố trí các dụng cụ làm việc cho nhân viên lễ tân.
- Khu vực phục vụ: hình thức sắp xếp các dụng cụ trên bàn đợi khách; cách sắp xếp các vị trí chỗ ngồi cho khách hàng (không gian; khu vực riêng và chung); cách sắp xếp và bố trí các trạm khu vực phục vụ cho khách; chủng loại và số lượng bàn.
- Hệ thống quản lý: các loại menu đồ ăn và đồ uống cung cấp cho khách hàng; tiêu chuẩn kỹ năng nghiệp vụ của nhân viên khi phục vụ khách; 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; hình thức chăm sóc khách hàng trong phục vụ ăn uống; tình trạng các dụng cụ phục vụ cho khách hàng. Tiêu chuẩn tài liệu huấn luyện cho các quy trình trong nhà hàng (set up và phục vụ bàn, phục vụ rượu vang, giải quyết phàn nàn,...)
- Dịch vụ bổ trợ: phục vụ từng khu vực khách hàng yêu cầu; đáp ứng thuê đầu bếp riêng cho từng đối tượng khách đặc biệt;

5.4. Lĩnh vực hoạt động tổ chức và phục vụ Bar

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

- Các khu vực quầy Bar có trong nhà hàng, chức năng phục vụ của từng quầy Bar.
- Đặc trưng về không gian phục vụ của quầy bar; đặc trưng riêng về thực đơn của từng khu vực quầy bar. Thiết kế không gian, dụng cụ tiêu chuẩn tại quầy Bar tham quan.
- Các kỹ thuật biểu diễn được sử dụng trong quầy Bar; các giá trị sáng tạo nghệ thuật pha chế đồ uống của nhân viên trong quầy Bar.
- Các dịch vụ đi kèm trong quầy Bar: các sự kiện định kỳ được tổ chức; các món ăn nhẹ có thể phục vụ ngay cho khách; các dòng rượu quý và giá trị kinh tế cao có thể cung cấp cho khách hàng.

5.5. Lĩnh vực tổ chức hoạt động và quản lý bếp:

Sinh viên quan sát và tìm hiểu thông tin về tổ chức hoạt động và quản lý bếp như sau:

- Cách tổ chức quản lý kho: Lối đi lại nhập hàng hóa từ bên ngoài vào kho bếp; cách thức tiếp nhận và kiểm tra chủng loại hàng hóa nhập kho; Hệ

thống quy trình nhập hàng và xuất hàng hóa trong kho; cách chia các khu vực chức năng riêng của từng kho hàng trong bếp.

- Cách thức tổ chức của khu vực bếp: quy luật hoạt động của bếp từ hoạt động xuất kho cho đến khu vực chờ để phục vụ cho khách; các khu vực chức năng riêng biệt trong bộ phận bếp (cách thức bố trí và lưu đồ hướng đi giữa các khu vực); chính sách áp dụng cụ thể về vệ sinh an toàn thực phẩm trong bếp tại nơi tham quan; tổng quan các trang thiết bị quan trọng cần có trong từng khu vực của bếp.
- Hệ thống quản lý: Sơ đồ cơ cấu tổ chức phân công trách nhiệm trong bộ phận bếp; chức năng hoạt động ẩm thực chính của bếp; quy trình quản lý kho trong bếp; quy trình sơ chế và chế biến; quy trình dọn rửa và quản lý rác thải trong khu vực bếp; quy trình quản lý các dụng cụ, trang thiết bị trong khu vực bếp; quy định phòng cháy cháy nổ và tai nạn lao động trong khu vực bếp.

5.6. Lĩnh vực văn hóa ẩm thực:

- Tìm hiểu biểu hiện của văn hóa ẩm thực qua các góc độ vật chất và tinh thần.
- Trình bày tập quán và khẩu vị ăn uống. Hiểu và phân tích được những yếu tố ảnh hưởng đến tập quán và khẩu vị ăn uống. Phân tích những ảnh hưởng của những yếu tố địa lý, khí hậu, lịch sử, văn hóa, tôn giáo, nghề nghiệp,... đến tập quán và khẩu vị ăn uống.
- Cách thức ứng xử đúng mực và tôn trọng những tập quán và khẩu vị khác biệt của khách trong việc phục vụ.
- Trình bày tính chất và đặc điểm các bữa ăn sáng, bữa ăn trưa, bữa ăn tối và những bữa tiệc.
- Đặc điểm trong văn hóa ẩm thực Việt Nam. Nhận diện sự khác biệt trong ẩm thực ba miền ở Việt Nam: miền bắc, miền trung và miền nam. Phân tích một số món ăn đặc trưng ở Việt Nam hay món ăn đặc trưng của nhà hàng và cách thức marketing món ăn đó của nhà hàng.
- Phân tích tập quán ăn uống của một số quốc gia trên thế giới.

5.7. 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.
- Tìm hiểu tâm lý khách hàng theo giới tính, theo độ tuổi, theo nghề nghiệp, theo quốc gia, châu lục. Từ đó, vận dụng vào quá trình phục vụ để khách hàng luôn cảm thấy “khách hàng là thượng đế, phục vụ họ như phục vụ vua”.
- 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.

5.8. Lĩnh vực Marketing du lịch:

- Các chiến lược marketing của khách sạn, nhà hàng: 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 nhà hàng trong khách sạn, nhà hàng độc lập.

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..

6. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

6.1. Hội đồng THNN 1

- | | |
|-----------------------|----------------|
| - TS. Đoàn Liêng Diễm | : Chủ tịch |
| - TS.Vũ Thu Hiền | : Phó chủ tịch |
| - ThS. Mạnh Thúy Uyên | : Thư ký |

6.2. Danh sách GVHD

- TS Đoàn Liêng Diễm.
- TS Vũ Thu Hiền.
- ThS Nguyễn Văn Bình.
- TS Nguyễn Thanh Vượng.
- ThS Hồ Thanh Trúc.
- ThS Phan Thanh Vịnh.
- ThS Lê Thị Mỹ Hạnh.
- ThS. Phùng Vũ Bảo Ngọc

6.3. 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 (nhà hàng trong khách sạn từ 3 sao trở lên, dịch vụ ăn uống từ trung cấp trở lên) có ký kết hợp tác với Trường và thực hành 100 giờ. Ngoài ra, sinh viên có thể chủ động liên hệ một doanh nghiệp (Nhà hàng trong khách sạn tối thiểu 3 sao, nhà hàng và dịch vụ ăn uống từ trung cấp trở lên) để thực hành.

6.4. 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 GIẢNG VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA KHOA/BỘ MÔN
Từ 14/9/2022 – 20/9/2022	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 21/9/2022 – 24/7/2022	- Sinh viên đăng ký lĩnh vực đề tài và nhà hàng cho lớp trưởng, sau đó lớp trưởng chuyển danh sách về văn phòng Khoa. - Khoa sẽ phân công Nhà hàng và lĩnh vực đề tài nếu sinh viên không đăng ký.	Giảng viên đăng ký lịch hướng dẫn sinh viên.	Họp đại diện lớp thông báo lịch trình và nội dung THNN 1. Nhận danh sách đăng ký lĩnh vực đề tài và phân bổ sinh viên đến các doanh nghiệp thực hành
Từ 25/9/2022 – 29/10/2022	- 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. - Thực hành 100 giờ tại doanh nghiệp trong	Phổ biến nội dung cụ thể về thực hành tại đơn vị thực hành cho sinh viên; Hướng dẫn sinh viên viết báo cáo theo sự phân công của bộ môn, khoa.	Thông báo và thực hiện chương trình thực hành nghề nghiệp 1, hướng dẫn sinh viên nội dung thực hành và viết báo cáo....

	khoảng thời gian từ 21/02/2022 đến ngày nộp báo cáo.		
Từ 30/10/2022 - 04/11/2022	- SV gặp GVHD để được hướng dẫn viết báo cáo. - SV thu thập và xử lý dữ liệu, thông tin...	Hướng dẫn sinh viên viết đề cương và các quy định về đề tài, cách thay đổi đề tài.	Khoa gửi các biểu mẫu có liên quan cho GVHD và sinh viên.
Từ 05/11/2022 - 11/11/2022	- 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 12/11/2022 - 18/11/2022	Sinh viên nộp bản thảo báo cáo	GVHD sửa bản thảo.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên
Từ 19/11/2022 - 25/11/2022	- 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 26/11/2022 - 30/11/2022	SV nộp bản chính thức.	GVHD nhận bản chính thức và chấm điểm.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên.
Từ 01/12/2022 - 05/12/2022		GVHD nộp bảng điểm cho Khoa.	Nhận bảng điểm, đĩa CD, tờ Nhật ký và bài báo cáo từ GVHD.
Từ 06/12/2022	Chờ thông báo kết quả học phần từ tài khoản cá nhân.		Nộp điểm về phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng.

BAN GIÁM HIỆU

P. KHOA DU LỊCH

TS. Vũ Thu Hiền