

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng 09 năm 2022

KẾ HOẠCH THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP 2
BẠC ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY CHƯƠNG TRÌNH ĐẶC THÙ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
HỌC KỲ 3 NĂM 2022

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 sinh viên:

- 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 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.
- Sinh viên thực hiện theo nội dung kế hoạch.
- Sinh viên chọn đề tài làm báo cáo cá nhân.
- Đề tài thuộc phạm vi kiến thức các học phần 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 2.
- Sinh viên 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, 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 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

Sinh viên chuyên ngành Quản trị khách sạn bậc đại học chương trình đặc thù, một số sinh viên trả nợ và học vượt các khóa.

3. NỘI DUNG

- THNN 2 có số tín chỉ là 2.
- THNN 2 gồm hai phần:

3.1. Thực tập nghiệp vụ

** Đối với sinh viên tham gia thực hành tại khách sạn do Nhà trường tổ chức (Sau đây gọi chung là khách sạn):*

Thực hiện theo nội dung chương trình thực hành cùng với kế hoạch THNN 2, từng sinh viên phải thực hiện bài tập thực hành của mình tại khách sạn với những nội dung đã được định hướng trước.

** Đối với sinh viên không tham gia thực hành tại khách sạn do Nhà trường tổ chức (Sau đây gọi là thực hành cá nhân):*

Sinh viên 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.

3.2. Viết báo cáo THNN 2

Sinh viên 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.

4. HÌNH THỨC VIẾT BÁO CÁO THNN 2

Báo cáo sẽ được trình bày bằng TIẾNG VIỆT 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, 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, đánh giá của đơn vị thực hành (Nếu có).
- 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.
- 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*, NXB Trẻ, TP.HCM). 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. CÁC DẠNG ĐỀ TÀI LỰA CHỌN THỰC HÀNH VÀ 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), sinh viên có thể lựa chọn một trong những dạng đề tài sau đây để nghiên cứu viết báo cáo và thực hành:

5.1. 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.

5.2. 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...

5.3. 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.

Sinh viên 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.

5.4. 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, 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.

5.5. 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...

5.6. 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 và theo yêu cầu của nơi thực hành.

6. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

6.1. Hội đồng THNN 2

- | | | |
|------------------------|---|---------------|
| - TS. Đoàn Liêng Diễm | : | Chủ tịch. |
| - ThS. Nguyễn Văn Bình | : | Phó chủ tịch. |
| - Cô Mạnh Thúy Uyên | : | Thư ký. |

6.2. Danh sách Giảng viên hướng dẫn

- TS Đoàn Liêng Diễm.
- ThS Nguyễn Văn Bình.
- TS Vũ Thu Hiền.
- ThS Hồ Thanh Trúc.

- TS Nguyễn Thanh Vượng.
- ThS Phùng Vũ Bảo Ngọc.
- ThS Phan Thanh Vịnh.
- ThS Lê Thị Mỹ Hạnh.

6.3. Địa điểm THNN 2:

- Thực hành cá nhân: Sinh viên 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.
- Sinh viên thực hành tại khách sạn: Theo chương trình thực hành đính kèm.

6.4. Thời gian và lịch trình

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

THỜI GIAN	NHIỆM VỤ CỦA SINH VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA GIẢNG VIÊN	NHIỆM VỤ CỦA KHOA/BỘ MÔN
Từ 14/09/2022 – 20/09/2022.	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 2 cho sinh viên
Từ 21/09/2022 – 24/09/2022.	- Cử đại diện lớp họp với bộ môn về kế hoạch THNN 2. - Sinh viên đăng ký lĩnh vực đề tài cho lớp trưởng, sau đó lớp trưởng chuyển danh sách về văn phòng Khoa. Khoa sẽ phân công lĩnh vực đề tài nếu sinh viên không đăng ký. - Sinh viên 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	Giảng viên đăng ký lịch hướng dẫn cho sinh viên.	- Chuẩn bị giấy giới thiệu thực hành cho sinh viên thực hành cá nhân, sinh viên có thể liên hệ nhận tại văn phòng Khoa Du lịch. - Nhận danh sách đăng ký lĩnh vực đề tài, danh sách và đơn xin phép sinh viên thực hành cá nhân.

	phòng Khoa. - Sinh viên 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.		
Từ 25/09/2022 – 28/10/2022	- Nhận thông báo chính thức về chương trình thực hành và thực hiện nghiêm túc theo kế hoạch này. - Sinh viên 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 sinh viên có tham gia): Từ 15/10/2022 đến 20/10/2022.	Giảng viên hướng dẫn: - Chuẩn bị và phổ biến nội dung cụ thể về thực hành tại đơn vị thực hành cho sinh viên. - Liên hệ đơn vị tổ chức phân xe, phòng cho sinh viên.	Thông báo về chương trình thực hành, kế hoạch thực hành, nội dung thực hành... tại khách sạn cho sinh viên.
Từ 29/10/2022 – 04/11/2022.	SV gặp GVHD để được hướng dẫn viết báo cáo.	Hướng dẫn sinh viên viết đề cương và quy định về 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 thực hành nếu thực hành cá nhân.	GVHD chỉnh sửa bản thảo và bản chính thức.	Theo dõi công việc của GVHD và sinh viên.
Từ	SV nộp bản chính thức.	GVHD nhận bản chính	Theo dõi công việc của

26/11/2022 – 30/11/2022.		thức và chấm điểm.	GVHD và sinh viên.
Từ 01/12/2022 – 05/12/2022.		GVHD nộp bảng điểm cho Khoa.	Nhận bảng điểm, đĩa CD và 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 - QLCL



BAN GIÁM HIỆU

TS. LÊ TRUNG ĐẠO

TRƯỞNG KHOA

TS. ĐOÀN LIÊNG DIỄM