*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-ĐHKTQD, ngày /9/2021 của Hiệu trưởng)*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

*((Ban hành kèm theo* quyết định số 1344/QĐ-ĐHKTQD ngày 26 tháng 7 năm 2021*)*

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):*** | THỰC TẬP NGHIỆP VỤ KHÁCH SẠN |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | INTERNSHIPS ON OPERATION OF HOSPITALITY SERVICES |
| ***- Mã số học phần*** | DLKS1147 |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | Kiến thức ngành – các học phần bắt buộc |
| ***- Số tín chỉ*** | 6 tín chỉ |
| ***- Các học phần tiên quyết:*** | Quản trị nghiệp vụ buồng, Quản trị nghiệp vụ lễ tân, Quản trị nghiệp vụ ăn uống |

**2. THÔNG TIN BỘ MÔN QUẢN LÝ VÀ GIẢNG VIÊN GIẢNG DẠY**

Bộ môn quản lý:

Địa chỉ: Phòng Nhà A1, Trường ĐH Kinh tế Quốc dân

Giảng viên (liệt kê GV tham gia giảng dạy):

NCS.ThS. Phạm Thị Thu Phương; email: phuongpham@neu.edu.vn

và các giảng viên của Bộ môn Quản trị khách sạn

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

Kinh doanh khách sạn cung cấp các dịch vụ tổng hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu đa dạng, cao cấp của khách du lịch. Sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp khách sạn luôn đòi hỏi chất lượng cao, hạn chế thấp nhất việc mắc lỗi trong quá trình cung ứng các dịch vụ cũng như phục vụ khách. Do đó, lĩnh vực này đòi hỏi nhân viên phục vụ phải thành thạo, đáp ứng tính chuyên sâu về nghiệp vụ và tính chuyên môn hóa cao trong phục vụ khách. Các nhà quản trị khách sạn trong tương lai vì thế mà không chỉ nắm chắc cơ sở lý luận về quản trị kinh doanh khách sạn mà còn phải có khả năng thực hiện thành thạo các tác nghiệp phục vụ khách tại khách sạn để từ đó có thể lập kế hoạch, tổ chức, điều hành, phân công, bố trí, đào tạo huấn luyện và đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân viên.

Các kỹ năng thực hành thông qua những giờ học trong các môn quản trị nghiệp vụ đối với các dịch vụ khách sạn là không đủ. Sinh viên cần phải được tham gia trực tiếp vào các hoạt động tác nghiệp phục vụ tại khách sạn nhằm tăng tính thuần thục và tính chuyên nghiệp trong việc cung cấp dịch vụ này cho khách. Cụ thể, người học phải được đến cơ sở thực hành, quan sát, thực hành tác nghiệp tại các bộ phận phục vụ như: Bộ phận lễ tân, Bộ phận phục vụ buồng, Bộ phận phục vụ ăn uống... ở vị trí nhân viên thuộc các chức danh khác nhau trong các bộ phận này. Mặt khác, thông qua học phần này, sinh viên sẽ có cơ hội học được các kỹ năng xử lý tình huống trực tiếp với khách hàng qua những công việc hàng ngày. Qua quá trình thực hành, sinh viên sẽ hiểu được các mối quan hệ, các chủ thể, và các đối tượng quản lý trong doanh nghiệp khách sạn.

Trong thời gian thực hành, sinh viên phải tiến hành quan sát, thực hiện cung ứng dịch vụ, hiểu được vị trí, chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí chức danh trong mỗi bộ phận. Đồng thời phải có khả năng nhận biết và phân tích được tầm quan trọng của sự phối hợp nhịp nhàng, ăn khớp giữa các bộ phận nói trên cũng như sự tác động của chúng đến chất lượng dịch vụ, khả năng sẵn sàng đón tiếp và phục vụ khách, và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp khách sạn.

Với mục tiêu đào tạo ra các chuyên gia quản trị trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, Học phần thực hành tác nghiệp dịch vụ khách sạn là học phần chuyên sâu bắt buộccủa chương trình đào tạo ngành quản trị khách sạn.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

1. Tổng cục du lịch, 2013, Kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ buồng, VTOS
2. Tổng cục du lịch, 2013, Kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ ăn uống, VTOS
3. Tổng cục du lịch, 2013, Kỹ năng nghề du lịch Việt Nam – Nghiệp vụ lễ tân, VTOS

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Mô tả**  **mục tiêu học phần** | **CĐR (PLO) của CTĐT\*\*** | **Mức độ\*\*\*** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Kỹ năng thực hiện được các tác nghiệp dịch vụ cơ bản của khách sạn như: lễ tân, ăn uống, buồng… | PLO2.1.4 | IV |
| G2 | Kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong kinh doanh du lịch bằng tiếng Việt và tiếng Anh | PLO 2.2.1 | III |
| G3 | Sinh viên có năng lực trình bày văn bản qua việc sử dụng các ứng dụng tin học | PLO 2.2.4 | IV |
| G4 | Rèn luyện và có ý thức nghề nghiệp tốt | PLO 3.2.1 | IV |
| G5 | Rèn luyện và có trách nhiệm trong công việc, có tinh thần phục vụ và định hướng khách hàng tốt | PLO 3.2.2 | IV |
| G6 | Thể hiện trách nhiệm với môi trường và xã hội ; bảo vệ giá trị văn hóa truyền thống của dân tộc | PLO 3.2.3 | IV |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1. Chuẩn đầu ra học phần (CLO)**

| **Mục tiêu** | **CLOs** | **Mô tả CLOs\*** | **Mức độ đạt được\*\*** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | CLO1.1 | Kỹ năng xác định và thực hiện các công việc của các chức danh nhân viên phục vụ trong bộ phận lễ tân, buồng, bàn, bar. | IV |
| CLO1.2 | Hiểu, xác định và giải thích được vai trò, vị trí, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận phục vụ trực tiếp trong mô hình tổ chức quản lý của khách sạn | III |
| G2 | CLO2.1 | Kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong kinh doanh du lịch bằng tiếng Việt và tiếng Anh | III |
| G3 | CLO3.1 | Sinh viên có năng lực trình bày văn bản qua việc sử dụng các ứng dụng tin học | IV |
| G4 | CLO4.1 | Rèn luyện và có ý thức nghề nghiệp tốt | IV |
| G5 | CLO5.1 | Rèn luyện và có trách nhiệm trong công việc, có tinh thần phục vụ và định hướng khách hàng tốt | IV |
| G6 | CLO6.1 | Thể hiện trách nhiệm với môi trường và xã hội ; bảo vệ giá trị văn hóa truyền thống của dân tộc | IV |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.1. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức**  **đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **CĐR**  **học phần** | **Công cụ và tiêu chí đánh giá** | **Tỷ lệ** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Giảng viên hướng dẫn đánh giá | * + Thái độ, ý thức và mức độ tham gia các buổi hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn;   + Mức độ hoàn thành nội dung báo cáo thực hành một trong ba nghiệp vụ chính là buồng, lễ tân, ăn uống;   + Khả năng áp dụng kiến thức vào thực tế và tính sáng tạo;   + Hình thức trình bày | Cuối kì thực hành của sinh viên | CLO1.1  CLO1.2  CLO2.1  CLO3.1  CLO4.1  CLO5.1  CLO6.1 | Thái độ, ý thức và mức độ tham gia các buổi hướng dẫn của giáo viên HD | 70% |
| Cán bộ hướng dẫn tại cơ sở thực tập đánh giá | Thái độ, ý thức và kỷ luật lao động của sinh viên trong quá trình thực tập.  Kỹ năng thực tập nghiệp vụ phục vụ buồng, lễ tân, ăn uống | Cuối kì thực hành của sinh viên tại cơ sở | CLO1.1  CLO4.1  CLO5.1  CLO6.1 | Thái độ, ý thức và kỷ luật lao động của sinh viên trongquá trình thực tập | 30% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

Các nội dung của học phần được giảng dạy theo tiến trình thể hiện sự tương quan với các CĐR của học phần, các hoạt động phổ biến, hướng dẫn, thực hành, đánh giá (ở lớp, cơ sở thực hành.v.v..), và kết quả bài đánh giá học phần của cơ sở thực hành và giảng viên hướng dẫn.

## 8.1.Hoạt động phổ biến, giới thiệu học phần trước thực hành tại cơ sở

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tuần/Buổi | Nội dung | CĐR học phần | Hoạt động  dạy và học | Bài đánh giá |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** |
| Tuần chuẩn bị | Giới thiệu, phổ biến nội dung triển khai học phần | CLO4.1  CLO5.1  CLO6.1 | Phổ biến, giới thiệu, hỏi và đáp | Quá trình tham gia |

## 8.2 Giảng dạy thực hành

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tuần/Buổi  học | Nội dung | CĐR học phần | Hoạt động  dạy và học | Bài đánh giá |
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| Tuần 1 đến tuần 8 | Thực tập các nghiệp vụ tại cơ sở lưu trú có thứ hạng 4-5 sao | CLO1.1  CLO1.2  CLO2.1  CLO3.1  CLO4.1  CLO5.1  CLO6.1 | Thực tập nghiệp vụ lễ tân khách sạn | Báo cáo thực hành nghiệp vụ khách sạn |
| Thực tập nghiệp vụ buồng khách sạn |
| Thực tập nghiệp vụ ăn uống khách sạn |

**8.3 Lịch trình**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Bộ phận, nghiệp vụ** | **Nội dung và cách thức thực hiện** | **Thời lượng** |
| **1** | **Làm quen với cơ sở thực hành** | * Sinh viên tham quan, tìm hiểu cơ sở thực hành và các Bộ phận tác nghiệp dưới sự hướng dẫn của cán bộ hướng dẫn tại cơ sở thực hành. * Tìm hiểu, lựa chọn một trong các nghiệp vụ ở mục 2, 3, 4 trong bảng này để thực hành và viết báo cáo. | 3-7 ngày |
| **Thực hành tại một trong số các bộ phận tác nghiệp sau** | | | |
| **2** | **Lễ tân khách sạn** | - Quan sát các nghiệp vụ của bộ phận lễ tân  - Thực hành nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn  - Thu thập thông tin và nhận định, đánh giá về phân công, bố trí nhân viên trong bộ phận, quy trình phục vụ và các kỹ năng phục vụ tại bộ phận lễ tân | 7 tuần |
| **3** | **Phuc vụ buồng** | - Quan sát các công việc của bộ phận buồng  - Thực hành nghiệp vụ buồng tại khách sạn  - Thu thập thông tin và nhận định, đánh giá về phân công, bố trí nhân viên trong bộ phận, quy trình phục vụ và các kỹ năng phục vụ tại bộ phận buồng. | 7 tuần |
| **4** | **Phục vụ ăn uống (bàn, bar…)** | - Quan sát các công việc của Bộ phận phục vụ ăn uống  - Thực hành nghiệp vụ ăn uống tại khách sạn  - Thu thập thông tin và nhận định, đánh giá về phân công, bố trí nhân viên trong bộ phận, quy trình phục vụ và các kỹ năng phục vụ tại Bộ phận ăn uống | 7 tuần |
| **Viết báo cáo thực hành** | | - Thu thập thông tin và viết báo cáo theo sự hướng dẫn của GVHD trong suốt quá trình thực hành  - Kết thúc đợt thực hành, sinh viên phải hoàn chỉnh báo cáo theo yêu cầu và nộp báo cáo thực hành tác nghiêp dịch vụ khách sạn cho GVHD **theo thời hạn quy định của Bộ môn Quản trị Khách sạn** | |

## 8.4. Cơ sở thực hành và hình thức thực hành

### *8.4.1. Cơ sở thực hành*

Sinh viên thực hành tại khách sạn được Tổng cục du lịch du lịch Việt nam phân hạng đạt từ 4-5 sao, danh mục các khách sạn tham khảo tại website của Tổng cục du lịch[[1]](#footnote-1).

Trường hợp sinh viên muốn thực hành ở cơ sở thực hành khác phải có sự đồng ý của Ban chủ nhiệm Bộ môn quản trị khách sạn.

Cơ sở thực hành được xác định theo trình tự và hình thức sau:

* + Sinh viên chủ động tìm và liên hệ với khách sạn, cơ sở thực hành phù hợp với quy định
  + Đối với sinh viên chưa tìm, chưa đăng kí cơ sở thực hành thời hạn quy định, trên cơ sở tập hợp của cán bộ lớp, Bộ môn sẽ hỗ trợ tìm cơ sở thực hành cho sinh viên; Sinh viên phải tuân thủ các quy định liên quan của cơ sở thực hành, Viện, Bộ môn về các hoạt động liên quan như: phỏng vấn trước khi tiếp nhận, chấp hành sự phân công của Bộ môn, Khoa, nội quy của cơ sở thực hành trong quá trình thực hành.v.v..)
  + Sinh viên được tổ chức theo nhóm không quá 20 sinh viên mỗi nhóm cho mỗi giảng viên hướng dẫn.
  + Sinh viên thực hành theo kế hoạch, thời gian, lịch trình và ghi chép nhật kí thực hành
  + Sinh viên thực hành phải có cán bộ hướng dẫn thực hành tại cơ sở.
  + Sinh viên thực hành có giảng viên hướng dẫn thực hành do Bộ môn Quản trị Khách sạn phân công.

### *8.4.2 Nhiệm vụ của sinh viên*

* Đăng kí cơ sở thực hành theo mẫu phiếu đăng kí cơ sở thực hành tại Phụ lục số 1thực hành theo sự phân công của Bộ môn, Cơ sở thực hành tiếp nhận
* Tham gia thực hành đầy đủ, tuyệt đối chấp hành nội quy, quy trình an toàn lao động của cơ sở thực hành
* Chấp hành đúng các yêu cầu của giảng viên hướng dẫn và cán bộ tại cơ sở thực hành.
* Thực hiện quan sát, tìm hiểu thông tin khái quát về cơ sở thực hành và ưu tiên thực hành chuyên sâu tại một trong các bộ phận phục vụ trực tiếp: Lễ tân, Buồng, Ăn uống hoặc bộ phận khác của khách sạn.
* Quan sát các công việc, độc lập thực hiện các công đoạn phục vụ tác nghiệp có sự giám sát của cán bộ hướng dẫn tại khách sạn.
* Đọc các báo cáo, tài liệu để tìm hiểu về khách sạn phục vụ công việc viết báo cáo thực hành;
* Tận dụng cơ hội để thực hành giao tiếp bằng tiếng Anh hoặc ngoại ngữ khác.
* Sinh viên phải tham gia đầy đủ số giờ thực hành và có xác nhận của cơ sở thực hành. Nếu vì một lý do bất khả kháng mà sinh viên không thực hành được hoặc thực hành không đủ số giờ tối thiểu thì phải làm đơn xin hoãn thực hành (gửi kèm minh chứng cụ thể) để Bộ môn, Khoa xem xét.

## 8.5 Sản phẩm, yêu cầu đối với Báo cáo nghiệp vụ khách sạn

Kết thúc học phần thực hành, sinh viên cần nộp Báo cáo thực hành tác nghiệp dịch vụ khách sạn hoàn chỉnh, trong đó bao gồm các tài liệu sau:

* Đề cương, bản thảo có bút tích hướng dẫn của giảng viên
* 01 bản cứng (trong đó có đính kèm đánh giá có chữ kí và đóng dấu của cơ sở thực hành)
* Báo cáo của phần mềm Turnitin, đảm bảo đúng quy định của Nhà trường về sao chép, chống đạo văn
* Phiếu đánh giá đã cho điểm có ý kiến nhận xét, đánh giá của cán bộ hướng dẫn tại cơ sở thực tập – Phụ lục 05
* Phiếu chấm điểm đã ghi thông tin sinh viên, giảng viên (để trống) của Giảng viên hướng dẫn – Phụ lục 06
* Sinh viên tập hợp bản mềm báo cáo theo lớp và gửi vào địa chỉ [phuongpham@neu.edu.vn](mailto:phuongpham@neu.edu.vn) (mỗi sinh viên lưu tên file là THNVKS-Mã SV-Họ và tên SV.doc)

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

## 9.1 Quy định về tham dự học phần thực hành

- Sinh viên/học viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi phổ biến, hướng dẫn, thực hành do Nhà trường, Giảng viên hướng dẫn, cơ sở thực hành quy định, triển khai. Trong trường hợp nghỉ không tham các hoạt động trên do có lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý.

- Sinh viên vắng quá thời gian thực hành, số buổi hướng dẫn do cơ sở thực hành, giảng viên quy định, dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.

## 9.2 Quy định về hành vi trong thời gian thực hành

- Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng sinh viên, giảng viên hướng dẫn, cán bộ hướng dẫn của cơ sở thực hành. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình thực hiện học phần này đều bị nghiêm cấm.

- Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình thực hành

- Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ thực hành.

- Không sử dụng máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại trong lớp, trừ các trường hợp có hướng dẫn của giảng viên hoặc được sự cho phép của cơ sở thực hành.

## 9.3 Báo cáo và nộp báo cáo

- Báo cáo: đánh giá theo ý thực thực hiện, hình thức trình bày, nội dung báo cáo của sinh viên.

- Điểm báo cáo: được đánh giá dựa trên điểm đánh giá của cơ sở thực hành chiếm 30% và giảng viên hướng dẫn chiếm 70

## 9.4. Gian lận và cách thức xử lý

- Việc tham khảo tài liệu phải trích dẫn nguyên. Phần tham khảo nguyên vẹn 100% tài liệu gốc (chép lại) phải để trong ngoặc kép và ghi chú rõ ràng nguồn tham khảo. Tất cả bài tập, bài viết, bài thi (nếu được sử dụng tài liệu) không được chép lại quá tỷ lệ phần trăm tổng dung lượng bài viết được quy định bởi nhà trường.

- Sinh viên không thực hiện sẽ bị xử lý như sau: không được đánh giá học phần thực hành và phải học lại.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TRƯỞNG BỘ MÔN** | **TRƯỞNG KHOA/VIỆN** | *Hà Nội, ngày tháng năm 2021*  **HIỆU TRƯỞNG**  **PGS.TS PHẠM HỒNG CHƯƠNG** |

**PHỤ LỤC 1: CƠ CẤU ĐIỂM ĐÁNH GIÁ**

**HỌC PHẦN THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ KHÁCH SẠN**

Sinh viên tham gia thực hành tác nghiệp dịch vụ khách sạn sẽ được đánh giá theo quá trình với thang điểm 10. Điểm học phần thực hành tác nghiệp dịch vụ khách sạn gồm các điểm thành phần sau: :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Người đánh giá** | **Tiêu chí đánh giá** | **Tỉ trọng** |
| 1 | Cán bộ hướng dẫn tại cơ sở thực hành | Phụ lục 5 | 30% |
| 2 | Giảng viên hướng dẫn | Phụ lục 6 | 70% |
|  | TỔNG CỘNG | | 100% |

**Phần đánh giá quá trình thực hành và đánh giá báo cáo thực hành**

 Cán bộ hướng dẫn tại cơ sở thực hành và giảng viên hướng dẫn sẽ tiến hành đánh giá quá trình thực hành của sinh viên theo tiêu chí và thang điểm chi tiết theo quy định tại mẫu phiếu chấm điểm **(Phụ lục số 5, và 6)**. (*Tất cả các mẫu phiếu đánh giá ở Phụ lục 5, và 6, sinh viên phải đóng kèm vào báo cáo bản chính khi nộp tại VP Khoa Du lịch và Khách sạn)*

 Giảng viên hướng dẫn là người duy nhất đánh giá và cho điểm phần báo cáo thực hành tác nghiệp dịch vụ khách sạn của sinh viên.

 Báo cáo thực hành tác nghiệp dịch vụ khách sạn của sinh viên phải được thực hiện theo quy định về nội dung và hình thức do Trường ĐH Kinh tế Quốc dân quy định và trên cơ sở sự hướng dẫn của giảng viên.

|  |  |
| --- | --- |
| **Khoa Du lịch và Khách sạn** | ***Hà Nội, ngày tháng năm 20…***  **Bộ môn Quản trị khách sạn** |

**PHỤ LỤC 2: PHIẾU ĐĂNG KÝ CƠ SỞ THỰC HÀNH**

Họ tên sinh viên:………………………………………………………………………

Mã số sinh viên: ………………………………………………………………………

Lớp: …………………………….. Ngành/Chuyên ngành: ……………………………

Khóa: …………………………………………………………………………………..

Tên cơ sở thực hành:…………………………………………………………………….

Loại hình doanh nghiệp: (Xếp hạng sao)……………………………………………….

Địa chỉ: ………………………………………………………………………………...

Điện thoại: ……………………………………………………………………………..

Website: ………………………………………………………………………………..

Email: ………………………………………………………………………………….

Tên người hướng dẫn tại cơ sở: ………………………………………………………..

Chức vụ: ……………………………………………………………………………….

Điện thoại liên lạc: …………………………………………………………………….

Email: ………………………………………………………………………………….

|  |  |
| --- | --- |
| **Xác nhận của cơ sở thực hành** | *Hà Nội, ngày ……. tháng ……. năm 2021*  **Sinh viên đăng ký thực hành**  *(Ký tên và ghi rõ họ tên)* |

**PHỤ LỤC 3: KẾ HOẠCH VÀ NHẬT KÝ THỰC HÀNH**

|  |  |
| --- | --- |
| **TRƯỜNG ĐH KINH TẾ QUỐC DÂN**  **Khoa/Viện:** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  **------------------------------** |

*Hà Nội, Ngày......./...../.......*

**KẾ HOẠCH & NHẬT KÝ THỰC HÀNH**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Họ và tên sinh viên:……………………. | | Tên cơ sở thực hành: …………………………..….. | | | |
| Mã sinh viên:………………………….. | | Giảng viên hướng dẫn:……….………………….. | | | |
| Lớp chuyên ngành:………………….… | | Thời gian thực hành:………………………………. | | | |
| Khóa:………………………................... | |  | | | |
|  | |  | | | |
| **Thời gian** | **Nội dung thực hành**  **(Kế hoạch)** | | **Kết quả**  **thực hiện** | **Ghi chú** |
| **Tuần 1**  (Từ …………………...........) |  | |  |  |
| **Tuần 2**  (Từ ................................) |  | |  |  |
| **Tuần 3**  (Từ.................................) |  | |  |  |
| **Tuần …**  (Từ.................................) |  | |  |  |
| **Tuần 8**  (Từ.................................) |  | |  |  |

Nhận xét của GVHD:

..........................................................................................................................................

..........................................................................................................................................

..........................................................................................................................................

..........................................................................................................................................

|  |  |
| --- | --- |
| **Giảng viên hướng dẫn**  (Ký, ghi rõ họ tên) | **Sinh viên thực hành**  (Ký, ghi rõ họ tên) |

**PHỤ LỤC 4: QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI BÁO CÁO THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ KHÁCH SẠN**

* 1. **Tên báo cáo: BÁO CÁO THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ KHÁCH SẠN**
  2. **Hình thức báo cáo:**
* Độ dài báo cáo: 25-30 trang A4, Căn lề: cách trên 2 cm, dưới 2 cm, trái 3cm, phải 2cm; Phông chữ: Times New Roman; Cỡ chữ 13; dãn dòng 1.3; Kiểu gõ bảng mã Unicode
* Trang bìa trình bày theo quy định của Viện AEP tại đường link sau:

<http://www.aep.neu.edu.vn/FileManager/UploadPath/EEP/mau%20quy%20dinh%20viet%20chuyen%20de%20thuc%20tap%20clc.pdf>

* 1. **Nội dung báo cáo:**

Phần 1. Giới thiệu về cơ sở thực hành

* 1. Tên, vị trí, quy mô, thứ hạng, hình thức sở hữu và quản lý,…
  2. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn;
  3. Mô hình, Cơ cấu tổ chức của Khách sạn (Bao gồm các bộ phận và mối quan hệ
  4. Điều kiện kinh doanh của khách sạn: nhân lực, tài chính, cơ sở vật chất kỹ thuật
  5. Nguồn khách/Thị trường, …
  6. Kết quả kinh doanh của Cơ sở thực hành trong 3-5 gần nhất.

Phần 2. Mô tả, nhận xét, đánh giá chung về một trong các nghiệp vụ tác nghiệp (Lễ tân, Buồng, Ăn uống) mà sinh viên đã (được) thực hành chuyên sâu tại khách sạn:

2.1. Mô tả, nhận xét, đánh giá về phân công, bố trí (vị trí, ca làm việc…) nhân viên tại Bộ phận thực hành chuyên sâu.

2.2. Mô tả, nhận xét, đánh giá về quy trình phục vụ và các kỹ năng phục vụ tại Bộ phận.

Phần 3. Các đề xuất, kiến nghị hoàn thiện hoặc đổi mới liên quan tới nội dung thực hành:

3.1 Đối với Cơ sở thực hành

3.2 Đối với Cơ sở đào tạo

Phần 4. Tự đánh giá của sinh viên về những lợi ích thu được và các kết quả sau khi hoàn thành học phần thực hành tác nghiệp dịch vụ khách sạn

**PHỤ LỤC 5: PHIẾU ĐÁNH GIÁ SINH VIÊN THỰC HÀNH**

**Mẫu 03**

|  |  |
| --- | --- |
| **BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

*Hà Nội, ngày…....../…../…....*

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SINH VIÊN THỰC HÀNH**

***(Mẫu dành cho cơ sở thực hành)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Họ & tên sinh viên:……………………   |  | | --- | | Mã sinh viên:………………………… | | Lớp chuyên ngành:…………………… | | Khóa:…………………………............. | | Tên cơ sở thực hành: …………………   |  | | --- | | Cán bộ hướng dẫn:……….…………….. | | Vị trí công việc cán bộ hướng dẫn …….. | | Thời gian thực hành:………………… | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ** | **ĐIỂM** | | | | **Trọng số** | **Tổng điểm (1)** |
| **MD1** | **MD2** | **MD3** | **MD4** |
| 1 | **Ý thức trách nhiệm, thái độ trong quá trình thực hành** (Ý thức chấp hành kỷ luật, Ý thức chấp hành thời gian thực hành, Tác phong làm việc…) |  |  |  |  | 0.3 |  |
| 2 | **Mức độ thành thạo thực hiện nghiệp vụ và kĩ năng mềm** (Kỹ năng giao tiếp…) |  |  |  |  | 0.2 |  |
| 3 | **Khả năng hoàn thành công việc được giao** |  |  |  |  | 0.2 |  |
| 4 | **Khả năng hòa nhập, thích nghi với môi trường làm việc** |  |  |  |  | 0.2 |  |
| 5 | **Tính năng động, sáng tạo trong giải quyết công việc** |  |  |  |  | 0.1 |  |
| **Tổng điểm** | | | | | | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Xác nhận của Đơn vị**  *(Kí tên và đóng dấu)* | **Cán bộ hướng dẫn thực hành** |
|  | Điện thoại:......................................  Email:............................................. |

*Ghi chú:*

**MD1:** không chấp nhận được (0-3.9 điểm) **MD3:** đạt mức kỳ vọng (7-8.9 điểm)

**MD2:** dưới mức kỳ vọng (4-6.9 điểm) **MD4:** vượt mức kỳ vọng (9-10 điểm)

**PHỤ LỤC 6: PHIẾU CHẤM ĐIỂM HỌC PHẦN THỰC HÀNH TÁC NGHIỆP DỊCH VỤ KHÁCH SẠN**

**(Mẫu dành cho giảng viên hướng dẫn)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Họ và tên sinh viên:…………………… | Mã sinh viên:……………………… | | Học phần:……………………………… | Tên giảng viên:……………………. | | Lớp chuyên ngành:……………………. | Khóa:……………………………..... | | Thời gian học:………………………..... | Địa điểm học :……………………… | |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **TT** | **TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ** | **ĐIỂM** | | | | **Trọng số** | **Tổng điểm** | | **MD1** | **MD2** | **MD3** | **MD4** | | **1** | **Nội dung** |  |  |  |  | **0.7** |  | | - Giới thiệu cơ sở thực hành |  |  |  |  | 0.25 |  | | - Mô tả, nhận xét, đánh giá một trong các nghiệp vụ tác nghiệp |  |  |  |  | 0.25 |  | | - Các đề xuất, kiến nghị hoàn thiện hoặc đổi mới liên quan tới nội dung thực hành |  |  |  |  | 0.1 |  | | - Đánh giá của sinh viên về những lợi ích thu được sau khi hoàn thành thực hành |  |  |  |  | 0.1 |  | | **2** | **Ý thức, thái độ** |  |  |  |  | **0.2** |  | | - Tỷ lệ tham gia các buổi hướng dẫn của giảng viên |  |  |  |  | 0.06 |  | | - Mức độ chủ động trong việc thực hiện báo cáo thực hành |  |  |  |  | 0.07 |  | | - Mức độ hoàn thành công việc được giao |  |  |  |  | 0.07 |  | | **3** | **Hình thức trình bày** |  |  |  |  | **0.1** |  | | - Độ dài của báo cáo theo quy định của Bộ môn |  |  |  |  | 0.03 |  | | - Mức độ đầy đủ các phần trình bày trong báo cáo |  |  |  |  | 0.04 |  | | - Tuân thủ quy định về kỹ thuật trình bày báo cáo theo quy định của Trường ĐH Kinh tế Quốc dân |  |  |  |  | 0.03 |  | | **Tổng điểm** | | | | | | |  | |

**Giảng viên hướng dẫn**

(Ký, ghi rõ họ tên)

*Ghi chú:*

**MD1:** không chấp nhận được (0-3.9 điểm) **MD3:** đạt mức kỳ vọng (7-8.9 điểm)

**MD2:** dưới mức kỳ vọng (4-6.9 điểm) **MD4:** vượt mức kỳ vọng (9-10 điểm)

1. http://csdl.vietnamtourism.gov.vn/cslt/ [↑](#footnote-ref-1)