

TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC
TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBOXL ngày tháng năm
của Hiệu Trưởng Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân lộc)*

Đồng Nai, năm 2021

(Lưu hành nội bộ)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, ngành Du lịch đã trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế-xã hội của nhiều quốc gia trên thế giới. Việt Nam, với tiềm năng du lịch phong phú và đa dạng, đang ngày càng khẳng định vị thế của mình trên bản đồ du lịch thế giới. Trong bối cảnh đó, việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành Du lịch trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết.

Mô-đun Thực tập tốt nghiệp trong chuyên ngành Quản trị khách sạn là cơ hội quý báu giúp sinh viên áp dụng kiến thức lý thuyết vào thực tiễn. Thông qua quá trình thực tập tại các cơ sở lưu trú, sinh viên sẽ trải nghiệm công việc thực tế trong ngành khách sạn, từ việc quản lý dịch vụ khách hàng đến điều hành các hoạt động của khách sạn. Đây là giai đoạn quan trọng để sinh viên phát triển kỹ năng chuyên môn, làm quen với môi trường làm việc chuyên nghiệp, và chuẩn bị tốt cho sự nghiệp sau khi tốt nghiệp.

Trong quá trình nghiên cứu mô-đun "Thực tập tốt nghiệp", sinh viên thường phải tham khảo nhiều nguồn tài liệu khác nhau, dẫn đến sự không đồng nhất trong cách tiếp cận và hiểu biết về ngành. Đồng thời, một số tài liệu tham khảo còn mang tính hàn lâm, thiếu tính thực tiễn, khiến sinh viên gặp khó khăn trong việc liên hệ lý thuyết với thực tế ngành Du lịch đang phát triển nhanh chóng và đầy biến động.

Nhằm tạo điều kiện cho sinh viên có một bộ tài liệu tham khảo mang tính tổng hợp, cập nhật và gắn liền với thực tiễn hơn, nhóm giảng viên chúng tôi đề xuất và biên soạn giáo trình mô-đun "Thực tập tốt nghiệp" này. Giáo trình được xây dựng dựa trên nền tảng lý thuyết vững chắc, kết hợp với các ví dụ thực tế giúp sinh viên phát triển tư duy sáng tạo và khả năng thích ứng với môi trường kinh doanh thay đổi nhanh chóng. Với những kiến thức và kỹ năng được trang bị, sinh viên sẽ sẵn sàng đối mặt với các thách thức và nắm bắt các cơ hội trong lĩnh vực hướng dẫn du lịch đầy tiềm năng.

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Nguyễn Xuân Khuê
2. ThS. Phạm văn Thành
3. TS. Nguyễn Văn Thuân
4. TS. Nguyễn Văn Quyết
5. Th.S. Nguyễn Ngọc Diệp

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC	4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	5
BÀI 1: CHUẨN BỊ TRƯỚC KỲ THỰC TẬP	12
BÀI 2: THỰC TẬP TẠI DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN.....	16
BÀI 3: TỔNG KẾT VÀ ĐÁNH GIÁ	20
HƯỚNG DẪN CHI TIẾT.....	24
KẾT CẤU CỦA BÁO CÁO THỰC TẬP	26
THANG ĐIỂM CHẤM BÁO CÁO THỰC TẬP.....	27
TRÌNH BÀY BÁO CÁO TỐT NGHIỆP	28
ĐỊNH DẠNG BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP	29

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

2. Mã môn học: MĐ33

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí:

+ Đây là mô đun được thực hiện sau khi kết năm học thứ 3 với lượng thời gian 4 tháng. Người học được thực tập tại 1 vị trí công việc chuyên sâu sau khi đã học các môn học tự chọn ở nhóm các môn học tự chọn tương ứng với các vị trí công việc ở các bộ phận lưu trú, nhà hàng, hội nghị/hội thảo tại môi trường làm việc thực tế tại doanh nghiệp, khách sạn. Để thực hiện mô đun này còn phụ thuộc vào điều kiện thực hành cụ thể của từng cơ sở thực tập, từng trường đào tạo.

3.2. Tính chất:

+ Thực hành nghiệp vụ chuyên sâu tại cơ sở nhằm mục tiêu hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tập tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế.

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: môn học này dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Quản trị khách sạn. Môn học này đã được đưa vào giảng dạy tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc từ năm 2021 đến nay. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm giúp học sinh nắm vững các kiến thức cơ bản và nâng cao về quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh trong ngành du lịch và lữ hành. Thông qua việc học tập và ứng dụng các lý thuyết và phương pháp kế toán, người học sẽ nắm vững cách quản lý và phân tích thông tin tài chính, từ đó hỗ trợ quyết định quản lý và đảm bảo sự minh bạch trong báo cáo tài chính của doanh nghiệp.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

- A.1 Thu thập được hệ thống tổ chức và nhân sự;
- A.2 Làm rõ được các mối quan hệ giữa các cấp quản lý và giữa các thành viên tại bộ phận/tổ nhóm làm việc;
- A.3 Thực hiện được mối quan hệ giữa khách hàng và nhân viên phục vụ;
- A.4 Nhận thức được con đường nghề nghiệp có thể thay đổi và các cơ hội nghề nghiệp mở rộng cho người học.

4.2 Về kỹ năng:

- B.1 Thu thập được các vấn đề đặt ra mục tiêu, tuần tự và theo cấu trúc trong những bộ phận thực hành.

- B.2 Thu thập được các kỹ năng về các trường hợp khẩn cấp, hoả hoạn, an toàn, và sức khoẻ.
- B.3 Thu thập được những kinh nghiệm trong công việc thực tế nhằm khuyến khích và phát triển tính tự tin trong từng cá nhân người học.
- B.4 Tạo lập và khuyến khích tính chuyên nghiệp ở người học.
- B.5 Thực hiện được các công việc nghiệp vụ thông thường và chuẩn bị cho người học đáp ứng các thách thức ở nơi làm việc một cách có hiệu quả.

4.3 Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- C.1 Quan sát và thực hành rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp cơ bản và nâng cao đã được học năm thứ 3 để áp dụng vào công việc thực tế tại cơ sở.
- C.2 Hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tập tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH, MĐ	Tên môn học/ Mô đun	Số tín chỉ	Tổng số tiết	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
I	Các môn học chung	21	435	172	240	23
MH01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
MH02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MH03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MH04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	4	75	36	35	4
MH05	Tin học	3	75	15	58	2
MH06	Tiếng Anh	6	120	57	57	6
II	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	97	2265	770	1409	86
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	14	240	154	71	15

MH07	Kinh tế vi mô	3	45	28	14	3
MH08	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
MH09	Cơ sở VH VN	2	30	28	0	2
MH10	Quản trị học	2	30	14	14	2
MĐ11	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MĐ12	Tin học ứng dụng	2	45	14	29	2
MH13	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	70	1740	518	1165	57
MĐ14	Tiếng anh chuyên ngành 1	8	180	56	116	8
MĐ15	Tiếng anh chuyên ngành 2	8	180	56	116	8
MH16	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	30	14	14	2
MH17	Marketing du lịch	2	30	14	14	2
MH18	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	0	2
MH19	Kế toán du lịch - khách sạn	2	30	28	0	2
MH20	Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch - khách sạn	3	45	42	0	3
MH21	Quản trị cơ sở vật chất và kỹ thuật khách sạn	2	30	28	0	2
MH22	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	14	29	2
MH23	Thống kê kinh doanh	3	45	28	14	3
MH24	Lễ tân ngoại giao	2	30	28	0	2
MH25	Văn hóa doanh nghiệp	2	30	28	0	2
MH26	Quản lý chất lượng dịch vụ	3	45	42	0	3

MH27	An ninh - an toàn trong khách sạn	2	45	14	29	2
MĐ28	Nghiệp vụ lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ29	Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn	4	90	28	58	4
MĐ30	Nghiệp vụ nhà hàng	3	60	28	29	3
MĐ31	Nghiệp vụ chế biến món ăn	4	90	28	58	4
MĐ32	Thực hành nghiệp vụ	2	60	0	59	1
MĐ33	Thực tập Tốt nghiệp	12	600	0	600	0
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	13	285	98	173	14
MĐ34	Quản trị buồng	2	45	14	29	2
MH35	Văn hóa ẩm thực	2	45	14	29	2
MĐ36	Quản trị lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ37	Quản trị tiệc	1	30	14	14	2
MĐ38	Quản trị nhà hàng	2	45	14	29	2
MH39	Nghiệp vụ văn phòng	2	30	14	14	2
MĐ40	Quản trị các dịch vụ giải trí	2	45	14	29	2
Tổng cộng		118	2700	942	1649	109

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projektor, máy vi tính, bảng, phấn

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Học cách lãnh đạo và động viên đội ngũ, quản lý xung đột và xây dựng môi trường làm việc tích cực.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Cao đẳng hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết	Báo cáo	A1, B1, B2, C1,	1	Sau 30 giờ.