

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



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ 2

NGÀNH: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBSXL 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 hành nghiệp vụ 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 hành nghiệp vụ", 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 hành nghiệp vụ" 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
NỘI DUNG MÔ ĐUN THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ	11

Tailieu.vn

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ

2. Mã môn học: MĐ32

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

3.1. Vị trí:

+ Đây là mô đun được thực hiện trong năm học thứ 3 với lượng thời gian 7 ngày. Người học được lần lượt thực tập tại các vị trí ở các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng với môi trường làm việc thực tế tại doanh nghiệp, khách sạn. Thời gian của mỗi bộ phận thực tập tối thiểu từ 5 đến 7 ngày. Để thực hiện mô đun này nhà trường phối hợp với các khách sạn 4 sao tại Đà Lạt – Nha trang để đưa sinh viên đi thực tập.

3.2. Tính chất:

+ Thực hành nghiệp vụ 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 Nhận thức được con đường nghề nghiệp có thể thay đổi và các cơ hội nghề nghiệp mở rộng cho người học.
- A.2 Thu thập được các vấn đề đặt ra mục tiêu, tuần tự và theo cấu trúc trong những bộ phận thực hành.
- A.3 Thu thập được các kỹ năng về các trường hợp khẩn cấp, hoả hoạn, an toàn, và sức khỏe.
- A.4 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.

4.2 Về kỹ năng:

- B.1 Tạo lập và khuyến khích tính chuyên nghiệp ở người học.

B.2 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 2 để áp dụng vào công việc thực tế tại cơ sở.

C.2 Hòa nhập và làm quen với môi trường làm việc trong tương lai.

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	Thi/ Kiểm tra
I	Các môn học chung	13	255	106	134	15
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng – An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng Anh	5	90	42	42	6
II	Môn học, mô đun cơ sở ,chuyên môn	65	1445	518	869	58
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	5	90	56	28	6
MH07	Tổng quan du lịch	2	30	14	14	2
MĐ08	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MH09	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	36	935	196	711	28
MĐ10	Tiếng Anh chuyên ngành 1	4	90	28	58	4
MĐ11	Tiếng Anh chuyên ngành 2	4	90	28	58	4