

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (General information)

Tên học phần (tiếng Việt) : Thực tập trải nghiệm công việc (BP ẩm thực và lưu trú)

Tên học phần (tiếng Anh) : Internship (F&B và Rooms Division)

Mã học phần : HM3012

Thuộc khối kiến thức : Đại cương ☐; Cơ sở ngành ☐; Ngành ☐;
Chuyên ngành ☐ Tốt nghiệp ☐

Khoa, Bộ môn phụ trách : Du lịch

Số tín chỉ (LT, TH, Tự học) : 4 (0, 4, 4)

Số giờ lý thuyết : 0

Số giờ thực hành : 120

Số giờ tự học : 120

Học phần tiên quyết : không

Học phần học trước

- Nghiệp vụ nhà hàng
- Nghiệp vụ pha chế thức uống
- Nghiệp vụ tiền sảnh
- Nghiệp vụ buồng
- Nghiệp vụ chế biến món ăn
- Nghiệp vụ bếp bánh

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (Course description)

Học phần thuộc khối kiến thức trải nghiệm thực tiễn được thiết kế nhằm giúp sinh viên tiếp cận và tìm hiểu đặc trưng, cách thức vận dụng những kiến thức và kỹ năng của một nhân viên thực tập thuộc bộ phận ẩm thực (Food & Beverage - F&B) và bộ phận lưu trú (Room Division - RD) tại các đơn vị kinh doanh ẩm thực, nhà hàng trong resort/khách sạn và tại các đơn vị kinh doanh cơ sở lưu trú/khách sạn. Thực tập sinh được đào tạo hội nhập kỹ năng nghiệp vụ F&B và RD theo tiêu chuẩn tại nơi thực tập. Thực tập sinh sẽ

cần phải ghi nhận lại những gì học được và làm một báo cáo đề nộp như một bài kiểm tra cuối khóa

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives)

Ký hiệu (Ox)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	
O1	Hiểu kiến thức và kỹ năng để áp dụng vào nghiệp vụ F&B gồm nghiệp vụ phục vụ bàn/ bar/ bếp - nghiệp vụ RD gồm nghiệp vụ lễ tân (FO) /buồng phòng (HK) phục vụ khách thực tế tại doanh nghiệp
O2	Phân tích quy trình phục vụ khách và các tình huống thực tế xảy ra trong quá trình tác nghiệp
Kỹ năng	
O3	Thực hiện công việc của nhân viên thực tập và giải quyết tình huống nghiệp vụ theo yêu cầu
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O4	Có tinh thần yêu nghề và gắn bó với nghề

4. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (Course learning outcomes - CLOs)

Ox	CLOx	PLOx
Kiến thức		
O1	CLO1. Đối chiếu lý thuyết các học phần chuyên ngành vào thực tế khi đi phục vụ tại bộ phận F&B trong khách sạn/resort, nhà hàng và tại bộ phận RD trong cơ sở lưu trú/khách sạn	PLO3
O2	CLO2. Nghiên cứu quy trình của nhân viên phục vụ từ lúc chuẩn bị phục vụ cho đến khi tiễn khách	PLO3
	CLO3. Phân tích cách giải quyết tình huống của nhân viên phục vụ chính thức để tích lũy kinh nghiệm	PLO3 PLO4
Kỹ năng		
O3	CLO4. Đóng vai nhân viên phục vụ chính thức khi được giao việc và xử lý tình huống theo yêu cầu thực tế	PLO5 PLO8 PLO9 PLO10
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O4	CLO5. Thể hiện tinh thần trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ được giao	PLO11
	CLO6. Có ý thức về đạo đức nghề nghiệp và ý thức phục vụ du lịch	PLO11

	bền vững	
--	----------	--

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN, KẾ HOẠCH DẠY HỌC (Course content, Lesson plan)

Nội dung	CLO	Hoạt động dạy và học	Hoạt động đánh giá
Yêu cầu nội dung thực tập - Biết thông tin doanh nghiệp, trụ sở, liên lạc, cơ cấu tổ chức, bộ phận F&B/ bộ phận RD, nhân viên phục vụ - Nhận biết nhu cầu nhân viên phục vụ, ngôn ngữ, đối tượng khách - Hiểu quy trình phục vụ, sắp xếp nhà hàng, phục vụ các món ăn và đồ uống trong nhà hàng, khách sạn, phòng họp, theo các kiểu gọi theo món hoặc ăn tự chọn, và phục vụ tại phòng khách hoặc phục vụ hội nghị. - Hiểu quy trình phục vụ của nhân viên lễ tân: nhận và xử lý các yêu cầu đặt giữ buồng phòng, cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng, cung cấp dịch vụ khách hàng, cung cấp dịch vụ trả buồng, cung cấp các dịch vụ chào đón khách tại cửa và dịch vụ hành lý. Hoặc hiểu quy trình phục vụ của nhân viên buồng phòng: Sắp xếp xe đẩy và dụng cụ, dọn buồng khách, dọn vệ sinh khu vực chung - các thiết bị và tiện nghi, vệ sinh và bảo trì các thiết bị và tiện nghi, xử lý việc giặt là cho khách, cung cấp dịch vụ về đồ vải tại khách sạn, cung cấp các dịch vụ buồng, vận hành bộ phận giặt là của khách sạn, áp dụng thực hành có trách nhiệm trong bộ phận buồng - Vận dụng kiến thức và kỹ năng đã học đối chiếu với thực tế trong quá trình phục vụ - Phân tích quá trình tác nghiệp của nhân viên phục vụ chính, cách xử lý tình huống trong quá trình phục vụ	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5 CLO6	Thực tập thực tế tại doanh nghiệp	A1.2

- Thực hành phục vụ đơn giản buffet, tiệc cưới và hội nghị - hội thảo - Thực hành phụ việc cho nhân viên lễ tân hay nhân viên buồng phòng chính			
Trách nhiệm sinh viên với doanh nghiệp - Tác phong lịch sự và trang phục phù hợp với môi trường doanh nghiệp và công việc của nhân viên phục vụ - Tuân thủ nội quy cơ quan, tuyệt đối không đi trễ, gửi xe đúng chỗ, thực tập đúng vị trí - Thái độ vui vẻ thân thiện, luôn sẵn lòng tham gia công việc, không làm phiền người khác - Cầu tiến học hỏi, hoàn thành công việc được giao đúng hạn, có trách nhiệm với tập thể - Không quản ngại khó khăn, tận dụng cơ hội trải nghiệm thực tế để tích lũy kinh nghiệm - Xử lý tình huống đoàn theo nguyên tắc chung và không gây thiệt hại cho doanh nghiệp - Tự tin với bản thân, thực hiện công việc hướng dẫn một cách trách nhiệm, có đạo đức nghề nghiệp trong phục vụ đoàn khách	CLO2 CLO3 CLO4 CLO5 CLO6	Thực tập thực tế tại doanh nghiệp	A1.2
Trách nhiệm sinh viên với nhà trường - Tự hào là sinh viên của Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng - Không làm điều gì ảnh hưởng đến uy tín thương hiệu nhà trường - Tham gia đầy đủ các buổi họp hướng dẫn của giảng viên phụ trách - Báo thông tin nơi thực tập, nhận giấy giới thiệu, trình diện doanh nghiệp - Gặp giảng viên nhận kế hoạch thực tập và trao đổi khó khăn phát sinh - Thực tập tại doanh nghiệp và gửi email báo cáo công việc hàng tuần - Chuẩn bị ý tưởng đề tài báo cáo, trao đổi với giảng viên hướng dẫn - Viết báo cáo, lấy nhận xét từ doanh nghiệp,	CLO1 CLO6	Báo cáo tuần và báo cáo thực tập	A1.1 A2.1

chỉnh sửa và nộp bài			
----------------------	--	--	--

HƯỚNG DẪN TỰ HỌC

Theo hướng dẫn của người quản lý thực tập

6. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (Course assessment)

Hoạt động đánh giá	Phương pháp đánh giá	CLO	Tỷ lệ (%)
A1. Đánh giá quá trình	A.1.1. Tham gia hoạt động học tập trong suốt kỳ thực tập	CLO 5	20%
	A.1.2. Đánh giá của đơn vị thực tập (làm việc nhóm)	CLO 5	20%
A2. Đánh giá tổng kết	A.2.1. Viết báo cáo (nội dung thực tập tại đơn vị)	CLO 3 CLO 4	60 %
Tổng			100%

CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ: (Rubric chỉ dùng để đánh giá kỹ năng, thái độ, mức tự chủ và trách nhiệm)

Rubric 1: Tham gia hoạt động thực tập của sinh viên (A1.1)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.5)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Sinh hoạt lớp	Không tham gia họp lớp hoặc tham gia hiếm lần (<20%)	Tham gia họp lớp với tần suất ít khi (<40%)	Tham gia họp lớp với tần suất thỉnh thoảng (<60%)	Tham gia họp lớp với tần suất thường xuyên (<80%)	Tham gia họp lớp với đầy đủ (100%)	50%
Báo cáo tuần	Không báo cáo	Báo cáo sơ sài, số lần báo cáo dưới	Báo cáo trễ hẹn, thiếu kỳ và nội	Báo cáo đúng hẹn, đủ kỳ và nội dung chi tiết	Báo cáo đúng hẹn, đủ kỳ, nội dung chi tiết, có ý kiến	50%

		mức 40%	dung không chi tiết		nhận xét đánh giá hoặc đề xuất hợp lý	
--	--	---------	---------------------------	--	---	--

Rubric 2: Báo cáo thực tập (A2.1)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.5)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nội dung	Không nộp bài hoặc nội dung được trình bày không phù hợp với yêu cầu	Quan điểm chủ đạo của bài không được phát triển chi tiết hóa. Các ý tưởng trong bài mơ hồ, thiếu luận cứ, thiếu tính phản biện.	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển chi tiết hóa ở mức giới hạn. Vài chỗ thể hiện tư duy phản biện.	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển tốt, các nội dung chi tiết đầy đủ và có ý nghĩa. Tư duy phản biện có căn cứ vững chắc.	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển vững vàng, các nội dung chi tiết nhiều và có chất lượng. Thể hiện tư duy phản biện tốt.	80%
Trình bày	Không có bài hoặc trình bày sai lệch không phù hợp với yêu cầu	Chính tả, dấu câu và lỗi văn phạm gây khó hiểu cho người đọc. Nhiều lỗi trình bày, đánh máy.	Nhìn chung bài viết đúng chính tả, sử dụng dấu câu và văn phạm đúng, người đọc khó hiểu	Bài viết có vài lỗi về chính tả, dấu câu, văn phạm. Rất ít lỗi trình bày, đánh máy. Đạt các yêu cầu về định dạng và bố	Không có lỗi chính tả, lỗi dấu câu hay văn phạm; không có lỗi trình bày, đánh máy. Đạt tất cả các yêu cầu về định dạng	20%

		Không đáp ứng các yêu cầu về định dạng và bố cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng sai yêu cầu; trình bày không rõ ràng.	được nội dung của bài. Còn có lỗi trình bày và đánh máy. Đạt các yêu cầu về định dạng và bố cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng đúng yêu cầu.	cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng đúng yêu cầu; bài viết trình bày rõ ràng và các phân đoạn kết nối đúng.	và bố cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng; các phân đoạn kết nối đúng, hình thức trình bày chuyên ngành.	
--	--	---	---	---	---	--

Thực hành nghiệp vụ tại doanh nghiệp (A1.2)

(Theo thang điểm 10 dựa trên nhận xét từ doanh nghiệp thực tập)

Stt	Nội dung	Nhận xét (tương đương số điểm)			
		Kém	Trung bình	Khá	Tốt
		~ <0.4 đ	0.4 – <0.6	0.6 – <0.8	0.8 – 1đ
Nghệ vụ					
1	Đọc hiểu tài liệu chuyên ngành tại doanh nghiệp thực tập				
2	Thực hiện các thao tác chính xác sau khi được chỉ dẫn				
3	Hoàn thành công việc cẩn thận, chu đáo và trách nhiệm				
4	Chủ động tác nghiệp theo yêu cầu công việc được giao				
5	Xử lý tình huống chuẩn mực và không gây thiệt hại				
Kỹ năng					
6	Giao tiếp thân thiện và sẵn				

	lòng hỗ trợ đồng nghiệp				
7	Giao tiếp hiệu quả với khách hàng và nhà cung cấp				
Thái độ					
8	Chấp hành nội qui và quy định tại doanh nghiệp				
9	Tác phong năng động, trang phục phù hợp				
10	Tinh thần học tập cầu tiến và nhiệt tình				

7. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (Course requirements and expectations)

- Sinh viên đăng ký nơi thực tập và không được tự ý thay đổi chỗ thực tập. Nếu vì lý do riêng, không thể hoàn thành thực tập, phải trình bày để xin ý kiến chấp thuận bằng văn bản của trường và của doanh nghiệp tiếp nhận thực tập.
- Tuân thủ quy trình, kế hoạch và thời hạn thực tập
- Chấp hành tốt nội quy làm việc của doanh nghiệp và làm việc với tư cách là một nhân viên hợp đồng (về mặt nghĩa vụ) của doanh nghiệp.
- Xây dựng mối quan hệ tốt không gây ảnh hưởng xấu đến doanh nghiệp và nhà trường
- Thực hiện báo cáo thực tập theo yêu cầu, nộp bài đúng hạn

8. TÀI LIỆU HỌC TẬP, THAM KHẢO

8.1. Tài liệu thực tập

Sổ tay nhân viên của tổ chức, khách sạn, nhà hàng/doanh nghiệp.

8.2. Tài liệu tham khảo

Tiêu chuẩn VTOS - Nghiệp vụ nhà hàng
 Tiêu chuẩn VTOS - Kỹ thuật chế biến món Âu
 Tiêu chuẩn VTOS - Kỹ thuật chế biến món Việt
 Tiêu chuẩn VTOS - Kỹ thuật làm ba Âu
 Tiêu chuẩn VTOS - Nghiệp vụ lễ tân
 Tiêu chuẩn VTOS – Phục vụ buồng

8.3. Websites tham khảo

<https://vietnamtourism.gov.vn> › esrt

9. PHẦN MỀM HAY CÔNG CỤ HỖ TRỢ BÀI TẬP HOẶC THỰC HÀNH

- TripAdvisor
- Google map
- Smile/ Opera

Tp.HCM, ngày 01 tháng 07 năm 2022