

美和科技大學
Trường Đại học Mỹ Hòa
系校(海)外實習學習計畫表

Kế hoạch thực tập ở nước ngoài của Khoa Quản lý Khách sạn

第一部分：基本資料 (Phần 1: Thông tin cơ bản)					
實習學生 (Sinh viên thực tập)	姓名 (Họ và tên)			學號 (Mã số sinh viên)	
	系別(Khoa) 班級(Lớp)			學校輔導教師 (Cố vấn trường học)	
	實習期間 (Thời gian thực tập)	自 年 月 日 至 年 月 日 Từ năm tháng ngày đến năm tháng ngày			
實習機構 (Tổ chức thực tập)	機構名稱 (Tên tổ chức)				
	實習部門 (Bộ phận thực tập)				
	輔導教師 (Gia sư cơ sở thực tập)				
第二部分：實習學習內容 (Phần 2: Nội dung học tập và thực tập)					
實習學習 內容 (Nội dung học tập và thực tập)	實習課程科目 (Môn học thực tập)			實習學分學時 (Số giờ tính điểm thực tập)	
	實習課程 目標 (Mục tiêu của khóa thực tập)	本實習課程以房務部為主軸，旨在培養餐旅系越南籍學生的專業技能及實務經驗。實習期間，學生將學習房務標準操作程序，包括客房清潔、布置、設施檢查與維護，並熟悉日常房務報表的填寫與分析。此外，課程著重提升顧客服務能力，學生將學習處理客房需求及解決客戶問題的技巧，提升顧客滿意度。同時，實習還注重細節管理、效率規劃及跨文化溝通，讓學生能適應多元文化環境並培養團隊合作精神。完成實習後，學生將具備結合理論與實務的能力，為未來職涯發展奠定基礎。			
	實習課程 內涵 (實習主軸) Nội dung của khóa thực tập (Trọng tâm của thực tập)	實習課程著重於培養學生在飯店房務部的實務操作能力與職場適應力，內容包括房間清潔與整理、客用品補充、設施設備檢查與維護、快速查驗房間狀態，以及標準化服務流程的學習。強調職場禮儀與溝通技巧，確保學生具備提供優質服務的能力。同時，實習強化團隊合作及問題解決能力，讓學生能應對多元化的服務需求，為未來職涯奠定穩固基礎。			

教師輔導訪視 實習課程進行之規劃 Lên kế hoạch thực hiện khóa thực tập tham quan tư vấn giáo viên	1. 學校輔導教師輔導工作方式 ■ 透過視訊、電話或線上平台，與學生及實習單位保持溝通，隨時掌握實習進展。 ■ 提供心理支持與專業指導，協助學生解決實習中的困難或挑戰。 2. 學校輔導教師實地訪視作業 ■ 定期安排輔導教師至實習地點訪視，觀察學生的工作表現與適應情況。 ■ 與實習單位主管交流，瞭解學生的學習進度、工作表現及實際需求。 ■ 在訪視過程中，與學生進行面談，解答其問題並提供即時建議。 1. Các cố vấn trường học làm việc như thế nào ■ Duy trì liên lạc với sinh viên và đơn vị thực tập thông qua video, điện thoại hoặc nền tảng trực tuyến để nắm bắt tiến độ thực tập. ■ Cung cấp hỗ trợ tâm lý và hướng dẫn chuyên môn để giúp sinh viên giải quyết những khó khăn hoặc thách thức trong quá trình thực tập. 2. Nhiệm vụ thăm quan thực tế của cố vấn trường học ■ Thường xuyên bố trí giáo viên hướng dẫn đến nơi thực tập để quan sát hiệu quả làm việc và sự thích nghi của sinh viên. ■ Trao đổi với người hướng dẫn đơn vị thực tập để nắm rõ tiến độ học tập, hiệu quả công việc và nhu cầu thực tế của sinh viên. ■ Trong chuyến thăm, phỏng vấn sinh viên, trả lời các câu hỏi của họ và đưa ra lời khuyên ngay lập tức.
--	---

企業提供實習課程指導與資源說明/輔導實習課程規劃 Các doanh nghiệp cung cấp hướng dẫn khóa thực tập và mô tả nguồn lực/huấn luyện lập kế hoạch khóa thực tập	1. 企業實習學生的整體培訓規劃 ■入職培訓 企業文化與規範：介紹飯店品牌、服務理念、員工守則、職業道德規範。 安全與衛生教育：熟悉工作場所安全操作規定、防火演練與衛生管理標準。 ■基礎技能訓練 清潔與整理流程：學習房間清潔步驟、床鋪整理技巧、衛浴清潔標準化作業。 客用品補充：了解客房內物品擺放規範與庫存管理方法。 ■進階實務操作 設施設備檢查與維護：培養識別問題的能力，如空調、燈光、門鎖等常見問題處理。 查驗房間狀態：學習快速檢查與報告房間清潔與維修需求的技能。 ■職場軟技能培養 溝通與協作：與其他部門溝通協作，如前台、維修部門，確保服務流程順暢。 服務態度與禮儀：提升面對客人的表達能力與應對技巧，塑造專業形象。 ■評估與反饋 定期評估：由主管進行定期考核，針對工作表現提供建議與改進方案。 心得分享：讓學生總結實習經驗，提出挑戰與學習成果，作為後續培訓改進的參考。 1. Kế hoạch đào tạo chung cho sinh viên thực tập doanh nghiệp ■Đào tạo tại nơi làm việc Văn hóa và tiêu chuẩn doanh nghiệp: Giới thiệu thương hiệu khách sạn, khái niệm dịch vụ, quy tắc ứng xử của nhân viên và đạo đức nghề nghiệp. Giáo dục về an toàn và sức khỏe: Nắm rõ các quy định về vận hành an toàn tại nơi làm việc, diễn tập phòng cháy chữa cháy và các tiêu chuẩn quản lý sức khỏe. ■Đào tạo kỹ năng cơ bản Quy trình dọn dẹp và sắp xếp: tìm hiểu các bước dọn phòng, kỹ thuật dọn giường và quy trình vệ sinh phòng tắm chuẩn hóa. Bổ sung đồ dùng cho khách: Hiểu rõ thông số kỹ thuật sắp xếp và phương pháp quản lý hàng tồn kho của các vật dụng trong phòng khách. ■Hoạt động thực hành nâng cao Kiểm tra và bảo trì cơ sở vật chất và thiết bị: Phát triển khả năng xác định vấn đề, chẳng hạn như xử lý các sự cố thường gặp liên quan đến điều hòa, đèn, khóa cửa, v.v. Kiểm tra tình trạng phòng: Học các kỹ năng để nhanh chóng kiểm tra và báo cáo nhu cầu vệ sinh và bảo trì phòng. ■Đào tạo kỹ năng mềm nơi làm việc Giao tiếp và cộng tác: Giao tiếp và cộng tác với các phòng ban khác, chẳng hạn như lễ tân và bộ phận bảo trì, để đảm bảo quy trình dịch vụ diễn ra suôn sẻ. Thái độ phục vụ và nghi thức: Nâng cao khả năng diễn đạt và ứng xử với khách hàng, hình thành hình ảnh chuyên nghiệp. ■Đánh giá và phản hồi Đánh giá thường xuyên: Người giám sát tiến hành đánh giá thường xuyên và đưa ra các đề xuất và kế hoạch cải thiện hiệu suất công việc. Chia sẻ kinh nghiệm: Cho phép sinh viên tóm tắt kinh nghiệm thực tập của mình, đề xuất những thách thức và kết quả học tập để làm tài liệu tham khảo cho những cải tiến đào tạo sau này.
---	---

2. 實習機構提供資源與設備投入情形

■設備支持

清潔工具與用品：提供吸塵器、拖把、抹布、清潔劑等日常房務所需的基礎設備與耗材。

專業機器設備：配置床單摺疊機、洗衣設備、熨斗等，幫助實習生熟悉現代化飯店的作業流程。

安全防護設備：如防滑鞋套、防護手套，確保實習生在操作過程中的人身安全。

■環境與空間

實習操作區域：提供實際房間作業場地，包括標準客房、套房等，供實習生進行實務訓練。

後勤支持空間：設置實習生專用休息室、更衣室及工作資料存放區，提升工作便利性。

■技術與教育資源

標準作業手冊：提供飯店客房清潔與服務的SOP手冊，幫助實習生理解操作規範。

導師指導：安排資深房務人員作為實習生導師，提供一對一指導與問題解答。

培訓課程：定期組織內部培訓會議，如設備使用、服務提升與安全知識更新課程。

■資訊與系統支持

管理系統使用：讓實習生熟悉客房管理系統（如PMS），了解房態更新與報修流程。

數據反饋工具：提供實習評估報告，幫助學生了解個人進步情況與改進方向。

■其他資源

制服與徽章：提供符合飯店形象的工作服與實習生識別徽章，展現專業精神。

餐飲補助：實習期間提供免費或優惠的員工餐廳服務，提升實習生的生活便利性。

2. Nguồn lực và trang thiết bị do cơ sở thực tập cung cấp

■Hỗ trợ thiết bị

Dụng cụ và đồ dùng vệ sinh: Cung cấp các thiết bị cơ bản và đồ dùng tiêu hao cần thiết cho việc dọn dẹp hàng ngày, chẳng hạn như máy hút bụi, cây lau nhà, giẻ lau và chất tẩy rửa.

Máy móc, thiết bị chuyên nghiệp: được trang bị máy gấp ga trải giường, thiết bị giặt là, bàn là... giúp thực tập sinh làm quen với quy trình vận hành của khách sạn hiện đại.

Thiết bị bảo vệ an toàn: như bao giày chống trượt và găng tay bảo vệ để đảm bảo an toàn cá nhân cho thực tập sinh trong quá trình thực hiện.

■Môi trường và không gian

Khu vực thực tập: Cung cấp các địa điểm thực hành phòng thực tế, bao gồm phòng khách tiêu chuẩn, phòng suite, v.v., để thực tập sinh tiến hành đào tạo thực tế.

Không gian hỗ trợ hậu cần: thiết lập phòng chờ riêng, phòng thay đồ và khu vực lưu trữ vật liệu làm việc cho thực tập sinh nhằm nâng cao sự thuận tiện trong công việc.

■Nguồn lực kỹ thuật và giáo dục

Sổ tay hướng dẫn vận hành tiêu chuẩn: Cung cấp sổ tay hướng dẫn vận hành chuẩn cho dịch vụ và vệ sinh phòng khách sạn để giúp thực tập sinh hiểu rõ các thông số kỹ thuật vận hành.

Cố vấn: Nhân viên dọn phòng cao cấp sẽ được chỉ định làm cố vấn cho thực tập sinh để hướng dẫn trực tiếp và trả lời các câu hỏi.

Các khóa đào tạo: Thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo nội bộ như đào tạo sử dụng thiết bị, cải tiến dịch vụ, cập nhật kiến thức an toàn.

■Hỗ trợ thông tin và hệ thống

Sử dụng hệ thống quản lý: Giúp thực tập sinh làm quen với hệ thống quản lý phòng khách (như PMS) và hiểu được quy trình cập nhật trạng thái phòng và báo cáo sửa chữa.

Công cụ phản hồi dữ liệu: Cung cấp báo cáo đánh giá thực tập để giúp sinh viên hiểu được tiến trình cá nhân và hướng cải thiện của mình.

■Các nguồn tài nguyên bổ sung

Đồng phục và huy hiệu: Cung cấp đồng phục làm việc và huy hiệu thực tập phù hợp với hình ảnh của khách sạn để thể hiện tính chuyên nghiệp.

Trợ cấp ăn uống: Dịch vụ căng tin miễn phí hoặc giảm giá dành cho nhân viên được cung cấp trong thời gian thực tập để cải thiện tiện nghi sống cho thực tập sinh.

實習成效 考核與回 饋 (Đánh giá hiệu quả thực tập và phản hồi)	實習成效 考核指標 或項目 Các chỉ số hoặc mục đánh giá hiệu quả thực tập	(說明學生實習成果的展現方式與其評核項目與權重) 1. 學生實習成果其評核項目 ■實習機構：敬業精神與工作態度、專業能力與工作效率、人際關係與團隊精神、出勤狀況、專業禮儀生活規範。 ■學校：校外實習工作週誌、校外實習報告內容、校外實習心得及建議事項、平時聯繫與互動。 (Giải thích cách trình bày kết quả thực tập của sinh viên và các mục đánh giá cũng như trọng số của chúng) 1. Thành tích thực tập của sinh viên và các mục đánh giá ■Cơ sở thực tập: tính chuyên nghiệp và thái độ làm việc, năng lực chuyên môn và hiệu quả công việc, các mối quan hệ giữa các cá nhân và tinh thần đồng đội, sự tham gia, nghi thức nghề nghiệp và mức sống. ■Trường học: Báo cáo hàng tuần về thực tập ngoài trường, nội dung báo cáo thực tập ngoài trường, kinh nghiệm và đề xuất thực tập ngoài trường, liên lạc và tương tác hàng ngày.
	實習成效與 教學評核 方式 Kết quả thực tập và Phương pháp đánh giá giảng dạy	(說明學生實習成果的評核期程以及評核人員與評核方式等) 1. 學生實習成果的評核期程：114年09月08日至115年01月11日 2. 評核人員：■學校輔導老師(評核 50 %) ■業界輔導老師(評核 50 %) (Mô tả thời gian đánh giá kết quả thực tập của sinh viên cũng như các nhân viên và phương thức đánh giá) 1. Thời gian đánh giá kết quả thực tập của sinh viên: Từ ngày 01 tháng 02 năm 2025 đến ngày 31 tháng 07 năm 2025 2. Người đánh giá: ■Cố vấn trường học (đánh giá 50%) ■Cố vấn ngành (đánh giá 50%)
	實習課程 回饋規劃 Khóa học thực tập Kế hoạch phản hồi	(說明實習課程結束後相關成效的回饋及檢討方式) 1. 學生回饋 ■實習結束後，透過問卷調查或座談會蒐集學生對實習內容、指導方式及工作環境的意見與建議。 ■要求學生撰寫實習心得報告，回顧學習過程並反思實務經驗與職業技能的提升情況。 2. 企業評估 ■實習單位對學生進行整體評估，包括專業技能表現、職場態度、團隊合作及問題解決能力等，並提供具體建議。 ■收集企業對實習課程設計與合作模式的意見，作為後續課程改進的參考依據。 3. 學校檢討 ■學校輔導教師與實習單位及學生召開總結會議，綜合各方意見，檢討課程規劃的適切性及執行效果。 ■比對實習目標與實際成效，分析差異並提出改進策略。 4. 後續改進與優化 ■根據回饋結果調整實習課程內容及企業合作模式，確保課程更符合學生與業界需求。 ■整理實習成果，建立成功案例，為未來實習計畫提供參考與借鑒。 (Giải thích phương pháp phản hồi và đánh giá kết quả có liên quan sau khóa thực tập) 1. Phản hồi của học sinh ■Sau khi thực tập, thu thập ý kiến, góp ý của sinh viên về nội dung thực tập, phương pháp hướng dẫn và môi trường làm việc thông qua phiếu điều tra hoặc hội thảo. ■Sinh viên được yêu cầu viết báo cáo kinh nghiệm thực tập để xem xét quá trình học tập và phản ánh về sự cải thiện kinh nghiệm thực tế và kỹ năng chuyên môn. 2. Đánh giá doanh nghiệp ■Đơn vị thực tập sẽ tiến hành đánh giá toàn diện về sinh viên, bao gồm các kỹ năng chuyên môn, thái độ làm việc, khả năng làm việc nhóm và giải quyết vấn đề, đồng thời đưa ra các gợi ý cụ thể. ■Thu thập ý kiến của các công ty về thiết kế khóa thực tập và mô hình hợp tác làm tài liệu tham khảo cho việc cải tiến khóa học sau này. 3. Đánh giá trường học ■Cố vấn nhà trường tổ chức các cuộc họp tóm tắt với các đơn vị thực tập và sinh viên để tổng hợp ý kiến từ tất cả các bên và xem xét tính phù hợp của kế hoạch chương trình giảng dạy và hiệu quả triển khai. ■So sánh mục tiêu thực tập với kết quả thực tế, phân tích sự khác biệt và đề xuất chiến lược cải tiến.

		4. Những cải tiến và tối ưu hóa tiếp theo ■ Điều chỉnh nội dung khóa thực tập và mô hình hợp tác doanh nghiệp dựa trên phản hồi để đảm bảo khóa học đáp ứng tốt hơn nhu cầu của sinh viên và ngành. ■ Tổ chức kết quả thực tập, lập các trường hợp thành công và cung cấp thông tin tham khảo cho các kế hoạch thực tập trong tương lai.
--	--	---

第三部分：各階段實習內容具體規劃與時程分配表

(Phần 3: Nội dung và lịch trình cụ thể của từng giai đoạn thực tập)

期程規劃 (Lịch trình kế hoạch)	實習具體項目 (Các dự án cụ thể của thực tập)	
114年09月08日至114年10月05日 Ngày 8 tháng 9 năm 2025 đến ngày 5 tháng 10 năm 2025	第一階段：基礎認識與入職培訓 了解房務部工作內容與作業流程，認識客房設施與備品，學習職場規範與安全守則，建立良好出勤與工作態度。 Giai đoạn 1: Hiểu biết cơ bản và đào tạo tại nơi làm việc Hiểu rõ nội dung công việc và quy trình hoạt động của Bộ phận Buồng phòng, biết về các tiện nghi và vật dụng trong phòng khách, tìm hiểu các quy định và quy tắc an toàn tại nơi làm việc, đồng thời thiết lập thái độ làm việc và chăm công tốt.	
114年10月06日至114年11月02日 Ngày 6 tháng 10 năm 2025 đến ngày 2 tháng 11 năm 2025	第二階段：房務技能基礎實作 學習客房清潔標準流程，實作鋪床、浴廁整理與備品補充，正確使用清潔工具，培養效率與細心度。 Giai đoạn 2: Thực hành cơ bản các kỹ năng quản gia Học quy trình vệ sinh phòng tiêu chuẩn, thực hành dọn giường, dọn dẹp phòng tắm và bổ sung đồ dùng, sử dụng đúng dụng cụ vệ sinh và rèn luyện tính hiệu quả và sự chú ý.	
114年11月03日至114年12月07日 Ngày 3 tháng 11 năm 2025 đến ngày 7 tháng 12 năm 2025	第三階段：細節觀察與輔助支援 練習觀察房況異常並學習回報，協助處理VIP房與特殊需求，參與跨部門簡易溝通，初步了解房務調度。 Giai đoạn 3: Quan sát chi tiết và hỗ trợ phụ trợ Thực hành quan sát các điều kiện bất thường trong phòng và học cách báo cáo chúng, hỗ trợ xử lý phòng VIP và nhu cầu đặc biệt, tham gia vào giao tiếp liên phòng ban đơn giản và có được hiểu biết sơ bộ về lịch trình dọn phòng.	
114年12月08日至115年01月11日 Ngày 8 tháng 12 năm 2025 đến ngày 11 tháng 1 năm 2026	第四階段：環保認知與成果整理 認識環保備品與節能流程，整理實習紀錄，參與結訓評核並預備第二學期進階實習方向。 Giai đoạn 4: Nhận thức về môi trường và tổng hợp kết quả Hiểu biết về phụ tùng thân thiện với môi trường và quy trình tiết kiệm năng lượng, sắp xếp hồ sơ thực tập, tham gia đánh giá đào tạo cuối kỳ và chuẩn bị cho định hướng thực tập nâng cao trong học kỳ thứ hai.	
實習學生簽章 Chữ ký của sinh viên thực tập	輔導老師簽章 Chữ ký của giáo viên hướng dẫn	實習機構簽章 Chữ ký của tổ chức thực tập