

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH
Mã học phần: **DQT0131**

Mã nhóm lớp HP: **211_DQT0131_01, 02, 03, 04**

Thời gian làm bài: 16g00 – 17g00 ngày 28/11/2021

Hình thức thi: **Tiểu luận**

Đề thi lần 1

BM-006

ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN

Học kỳ: 1 Năm học: **2021 - 2022**

Tên học phần: **Quản trị chất lượng dịch vụ**

Cách thức nộp bài:

- Upload file bài làm (word)
- Đặt tên file ghi rõ: Tên Nhóm – Lớp (mã lớp học phần Quản trị chất lượng dịch vụ)
(VD: **Doanh nhan - 211_DQT0131_01**)
- Ngày nộp bài: 16g00 – 17g00 ngày 28/11/2021
- Địa chỉ nộp bài: Trên hệ thống Moodle
- Nộp bài tiểu luận theo nhóm – Đại diện nhóm nộp bài

Hình thức trình bày

Báo cáo phải được trình bày rõ ràng theo bố cục sau:

- Trang bìa
- Danh sách nhóm

STT	MSSV	Họ và Tên	Nhiệm vụ	Ghi chú

- Nhận xét của giảng viên
- Lời mở đầu
- Phần nội dung (Chương 1, 2, 3)
- Danh mục tài liệu tham khảo
- Phụ lục (nếu có)

Format nội dung:

- Lề trên: 2cm; Lề dưới: 2cm; Lề trái: 2.5cm; Lề phải: 2cm
- Giãn dòng 1.5, cỡ chữ 13, Times New Roman
- Trích dẫn số liệu, lời phát biểu,... phải có trích nguồn
- Số trang: tối đa **25** trang (chỉ tính phần nội dung)

Nội dung trang bìa ghi rõ thông tin

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG (font 14)
KHOA DU LỊCH (font 14)
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH (font 14)
HỌC PHẦN QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ (font 16)

TÊN ĐỀ TÀI (font 20)

Nhóm:

Lớp:

GV:

Năm học 2021 - 2022

Lưu ý lớp trên trang bìa là theo mã lớp học phần môn Quản trị chất lượng dịch vụ

ĐỀ BÀI:

Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại (ghi tên doanh nghiệp)

Lưu ý: Sinh viên có thể chọn 1 nhà hàng/khách sạn/công ty lữ hành...

HƯỚNG DẪN SINH VIÊN TRÌNH BÀY:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

Chương 2: Đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại(ghi tên doanh nghiệp)

Nêu được các nội dung:

- Giới thiệu khái quát về doanh nghiệp
- Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp
- Phân tích thực trạng các yếu tố tạo nên chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp
- Những tồn tại về chất lượng dịch vụ tại

Chương 3 Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp...

- Giải pháp
- Kết luận

Lưu ý: Trên đây là phần nội dung cần có, ngoài ra sinh viên có thể bổ sung nội dung phù hợp với đề bài

TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM:

Tiêu chí	Diễn giải	Điểm
Nội dung đầy đủ	Chương 1 : Cơ sở lý thuyết về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ: cụ thể, đầy đủ	1
	Chương 2: Đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại ...: thực hiện đầy đủ các nội dung theo yêu cầu, nêu và phân tích thực trạng chi tiết	3
	Chương 3 Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp...: Giải pháp cụ thể phù hợp với những tồn tại	1
Vận dụng	Vận dụng kiến thức và sáng tạo	2
Bố cục của báo cáo	Theo đúng yêu cầu, logic	1
Hình thức trình bày	Theo đúng yêu cầu	1
Sự phối hợp trong nhóm chặt chẽ	Phối hợp tốt	1

Lưu ý: Nếu phát hiện hành vi gian lận trong bài thi sẽ hủy kết quả cuối kỳ của nhóm.

Ngày biên soạn: 16/10/2021

Giảng viên biên soạn đề thi: Nguyễn Thị Duân và Đoàn Thị Lộc

Ngày kiểm duyệt: 20/10/2021

Phó Trưởng Bộ môn kiểm duyệt đề thi: Nguyễn Thị Thao