

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: Theo kế hoạch của Trung tâm khảo thí

Hình thức thi: **Tiểu luận**
Đề thi lần 2

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: Tên Sinh viên – Lớp (VD: **Nguyen Van A - 211_DQT0131_01**)
- Ngày nộp bài: Theo kế hoạch của Trung tâm khảo thí
- Địa chỉ nộp bài: Trên hệ thống Moodle

Hình thức trình bày

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

- Trang bìa
- 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)

Họ và Tên SV:

Lớp:

GV:

Năm học 2021 - 2022

ĐỀ BÀI:

Thực trạng và góp ý nâng cao chất lượng dịch vụ tại (ghi tên doanh nghiệp)

Lưu ý: Sinh viên làm bài tiểu luận cá nhân

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 chất lượng dịch vụ

Chương 2: Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại(ghi tên doanh nghiệp)

Yêu cầu phải nêu được các nội dung:

Giới thiệu khái quát về doanh nghiệp

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

Chương 3 Góp ý nâng cao chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp...

- Ý kiến đóng góp nâng cao chất lượng dịch vụ cho doanh nghiệp
- 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 chất lượng dịch vụ: cụ thể, đầy đủ	1

Tiêu chí	Diễn giải	Điểm
	Chương 2: Đánh giá thực trạng 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 Góp ý nâng cao chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp...: Giải pháp cụ thể phù hợp với thực trạng	2
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

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

Ngày biên soạn: 16/10/2021

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

Ngày kiểm duyệt:

Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn kiểm duyệt đề thi: