|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG | | **ĐỀ THI, ĐÁP ÁN KẾT THÚC HỌC PHẦN** | | | | | | | | | | |
| **KHOA DU LỊCH** | | | Học kỳ: | | **1** | | Năm học: | | | **2021 - 2022** | | | |
| Mã học phần: 7DL0231 | Tên học phần: Quản trị Khách sạn | | Tín chỉ: 03 | | | | | Khóa: K24 | | |
| Mã nhóm lớp HP: | 211\_7DL0231\_01 | | | - Đề thi số: | | 02 | | | - Mã đề thi: 02 | | |  | | |
| Thời gian làm bài: | 2 tuần | | | | | | | | | | | | | | |
| Hình thức thi: | **Tiểu luận** | | | | | | | | | | | | | | |

Write a report to discuss about the impacts of technology on guest satisfaction at a hotel in Vietnam (10 marks).

The report should contain 2,000 – 2,500 words.

1. **INTRODUCTION (2 MARKS)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requirement** | **Criteria** | **Scale** |
| Overview about the hotel. | Location and contact of the hotel | 0.25 |
| Brand level | 0.25 |
| Achievement | 0.25 |
| Interesting points of the hotel | 0.25 |
| Infrastructure | Number of room and room type | 0.25 |
| Number of F&B services and type of F&B services | 0.25 |
| Number of spa and gym services | 0.25 |
| Number of other services | 0.25 |
| **Total mark** | | **2.00** |

1. **BODY (6 MARKS)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requirement** | **Criteria** | **Scale** |
| Introduction of the technology applied in the hotel | Name of the technology | 0.25 |
| Some history points of this technology, e.g., the inventor, the origin… | 0.25 |
| Are there any previous applications in the world? | 0.25 |
| Why do you choose this technology for your hotel? | 0.25 |
| SWOT analysis of the technology | Strengths | 0.25 |
| Weaknesses | 0.25 |
| Opportunities | 0.25 |
| Threats | 0.25 |
| Macroenvironment issues when applying this technology in Vietnam | Pollical issues | 0.25 |
| Economy issues | 0.25 |
| Legal issues | 0.25 |
| Social issues | 0.25 |
| Detail descriptions of the technology | How to use it? | 0.25 |
| Who will use it? | 0.25 |
| Who would assist if problems raised? | 0.25 |
| How much for acquisition and maintenance? | 0.25 |
| How this technology improves the guest satisfaction? | Benefit for the normal guests? | 0.25 |
| Benefits for the special guests? | 0.25 |
| Benefits for the hotel staff? | 0.25 |
| Benefits for the hotel owners? | 0.25 |
| Drawbacks of the technology | Some proposed problems | 0.25 |
| Cost over benefit analysis | 0.25 |
| Any environmental issues might appear | 0.25 |
| Any social and employment issues might appear | 0.25 |
| **Total mark** | | **6.00** |

1. **CONCLUSION (2 MARKS)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requirement** | **Criteria** | **Scale** |
| Conclusion | Reinstate the tech | 0.25 |
| Reinstate the benefits for the guests | 0.25 |
| Reinstate the benefits for the hotel stakeholders | 0.25 |
| Reinstate the disadvantages | 0.25 |
| Recommendation | Can this tech apply for other hotels? | 0.25 |
| Name some relevant hotels | 0.25 |
| Give reasons of your decisions | 0.25 |
| Forecast the future of this tech in Vietnam | 0.25 |
| **Total mark** | | **2.00** |

**Rubric 3 : Đánh giá báo cáo cuối kì**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Trọng số (%)** | **Tốt**  **Từ 8 đ – 10 đ** | **Khá**  **Từ 6 đ – dưới 8 đ** | **Trung bình**  **Từ 4 đ – dưới 6 đ** | **Kém**  **dưới 4 đ** |
| **Cấu trúc** | 10 | Bài viết thể hiện sự tập trung cao vào tính logic và hợp lý của các quan điểm. | Bài viết mạch lạc và được tổ chức hợp lý với cách chuyển đoạn, chuyển ý chặt chẽ. | Bài viết mạch lạc và nhìn chung được tổ chức hợp lý. | Bài viết tổ chức thiếu logic. |
| **Nội dung** | 40 | Nội dung thể hiện những ý tưởng được phân tích kỹ càng với các lập luận sáng tạo và có bằng chứng vững vàng hỗ trợ cho chủ đề bài viết. | Nội dung thể hiện ý tưởng sáng tạo, các quan điểm được phát triển đầy đủ với căn cứ vững chắc. | Nội dung thể hiện quan điểm và lập luận. Đưa ra một số ý tưởng sáng tạo. | Trình bày vài quan điểm và lập luận nhưng hầu hết các ý tưởng chưa được phát triển đầy đủ và không độc đáo. |
| **Phát triển ý** | 30 | Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển tốt, các nội dung chi tiết nhiều và có chất lượng. Thể hiện tư duy phản biện tốt. | 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 được đưa vào các luận điểm. | 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 không được phát triển chi tiết hóa. Các ý tưởng trong bài mơ hồ, thiếu luận cứ, thiếu tư duy phản biện. |
| **Văn phạm, Trình bày** | 10 | Không có lỗi chính tả nào gây xao lãng, không có lỗi dấu câu hay văn phạm; không có lỗi trình bày, đánh máy. | Bài viết có vài lỗi về chính tả, dấu câu, văn phạm nhưng người đọc vẫn hiểu được nội dung rõ ràng. Rất ít lỗi trình bày, đánh máy. | Nhìn chung bài viết đúng chính tả, sử dụng dấu câu và văn phạm đúng, người đọc vẫn hiểu được nội dung của bài. Còn có lỗi trình bày và đánh máy. | Chính tả, dấu câu và lỗi văn phạm gây xao lãng, gây khó hiểu cho người đọc. Nhiều lỗi trình bày, đánh máy. |
| **Nộp báo cáo đúng hạn** | 10 | Đúng hạn | Trễ 1 ngày | Trễ 2 ngày | Trễ hơn 2 ngày |
|  | 100% | 100% | 75% | 50% | 0% |

*Ngày biên soạn: 22/10/2021 .*

**Giảng viên biên soạn đề thi:** ThS. Lâm Minh Nhựt

*Ngày kiểm duyệt: 25/10/2021*

**Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn kiểm duyệt đề thi:** ThS. Từ Tuấn Cường

Sau khi kiểm duyệt đề thi, **Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn** gửi về Trung tâm Khảo thí qua email: **phannhatlinh@gmail.com** bao gồmfile word và file pdf (được đặt password cả 2 file trên) và nhắn tin password qua Số điện thoại Thầy Phan Nhất Linh (**0918.01.03.09**).

Khuyến khích Giảng viên biên soạn và nộp đề thi, đáp án bằng File Hot Potatoes. Trung tâm Khảo thí gửi kèm File cài đặt và File hướng dẫn sử dụng để hỗ trợ thêm Quý Thầy Cô.