TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

**KHOA: DU LỊCH**

**ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**

**Học kỳ 3 , năm học 2021 - 2022**

Mã học phần: 7DL0620

Tên học phần: Quản trị chất lượng dịch vụ (E)

Mã nhóm lớp học phần: 213\_7DL0620\_01

Thời gian làm bài (phút/ngày): 10 ngày

Hình thức thi: **Tiểu luận không thuyết trình**

**Cách thức nộp bài: Nhóm trưởng đại diện upload bài báo cáo ( định dạng pdf) trên hệ thống CTE trước ngày 06/07/2022.**

**Đề tài:** As role of a mystery shopper, students implement a plan to evaluate service quality at any hospitality/service business. From that, students suggest solutions for problem found by investigation.

*Ngày biên soạn: 23/06/2022*

**Giảng viên biên soạn đề thi:**

**A picture containing text, insect

Description automatically generated**

**Ths. Phan Nguyễn Khánh Linh**

*Ngày kiểm duyệt:30/06/2022*

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

****

**ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh**

Sau khi kiểm duyệt đề thi, **Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn** gửi về Trung tâm Khảo thí qua email:[khaothivanlang@gmail.com](mailto:khaothivanlang@gmail.com)bao gồmfile word và file pdf (được đặt password trên 1 file nén/lần gửi) và nhắn tin password + họ tên GV gửi qua Số điện thoại Thầy Phan Nhất Linh (**0918.01.03.09**).