

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: Khoa Du lịch

ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản trị kinh doanh hoạt động Khách sạn – Nhà hàng		
Mã học phần:	71MANA40103	Số tin chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	231_71MANA40103_01		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	10	ngày
<input checked="" type="checkbox"/> Cá nhân	<input type="checkbox"/> Nhóm		
<i>Quy cách đặt tên file</i>	<i>Mã SV_Ho va ten SV_.....</i>		

1. Format đề thi

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Quy ước đặt tên file đề thi/đề bài:
- + Mã học phần_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TIEUL_De 1

2. Giao nhận đề thi

Sau khi kiểm duyệt đề thi, đáp án/rubric. **Trưởng Khoa/Bộ môn** gửi đề thi, đáp án/rubric về Trung tâm Khảo thí qua email: khaothivanlang@gmail.com bao gồm file word và file pdf (*nén lại và đặt mật khẩu file nén*) và nhắn tin + họ tên người gửi qua số điện thoại **0918.01.03.09** (Phan Nhật Linh).

II. Các yêu cầu của đề thi nhằm đáp ứng CLO

(Phần này phải phối hợp với thông tin từ đề cương chi tiết của học phần)

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO	Hình thức đánh giá	Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)	Câu hỏi thi số	Điểm số tối đa	Lấy dữ liệu đo lường mức đạt PLO/PI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
CLO1	Phân tích các hoạt động kinh doanh của khách sạn, nhà hàng. Đánh giá được vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận lễ tân, buồng phòng và nhà hàng	Tiểu luận	30%	1	3	PI1.1 PI2.2
CLO2	Lập kế hoạch sale marketing cho khách sạn, nhà hàng. Tính giá phòng tại thời điểm hòa vốn	Tiểu luận	20%	1	2	PI6.1 PI6.2
CLO3	Dự đoán doanh thu và chi phí cho hoạt động khách sạn. Ứng dụng công nghệ vào trong quản lý và phát triển bền vững trong hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà hàng	Tiểu luận	30%	1	3	PI7.1 PI7.2
CLO4	Truyền cảm hứng học tập và cơ hội phát triển nghề nghiệp, chân dung và đạo đức nghề nghiệp của một nhà quản lý.	Tiểu luận	20%	1	2	PI9.1

III. Nội dung đề bài

1. Đề bài

Anh, Chị đánh giá và phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh các dịch vụ của một khách sạn từ 3 sao trở lên hoặc một nhà hàng tiêu chuẩn fine dining tại địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Tối thiểu 30 trang nội dung chương**Trang nhận xét, chấm điểm của GV****Lời cảm ơn**

Phần mở đầu: Giới thiệu chung về bối cảnh, xu hướng kinh doanh khách sạn, nhà hàng tại Thành phố Hồ Chí Minh. Tình hình thị trường; quy mô, tốc độ phát triển thị trường du lịch tại địa phương cá nhân sinh viên chọn để xây dựng kế hoạch kinh doanh khách sạn.

Nội dung:**Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN (2 điểm)**

- 1.1. Khái niệm về kinh doanh khách sạn KS, NH (0,5 điểm)
- 1.2. Đặc điểm kinh doanh của KS, NH (0,5 điểm)
- 1.3. Các chỉ số ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động kinh doanh (0,5 điểm)
- 1.4. Khái niệm về doanh thu, chi phí, lợi nhuận (0,5 điểm)

Chương 2. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG KINH DOANH CỦA KS, NH (3 điểm)

- 2.1. Giới thiệu về KS, NH (Vị trí, lịch sử, cơ cấu tổ chức) (0,5 điểm)
- 2.2. Chức năng của các bộ phận trong KS, NH (0,5 điểm)
- 2.3. Đánh giá thực trạng kinh doanh của KS, HN (Doanh thu, lợi nhuận, khách hàng, đối tác, thị trường) (0,5 điểm)
- 2.4. Phân tích Ma trận SWOT (0,5 điểm)
- 2.5. Các yếu tố tác động đến hiệu quả kinh doanh KS, HN (0,5 điểm)
- 2.6. Đánh giá thực trạng hoạt động Marketing của KS, HN (0,5 điểm)

Chương 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH KS, HN (3 điểm)

- 3.1. Định hướng phát triển của KS, HN (0,5 điểm)
- 3.2. Mục tiêu kinh doanh của KS, HN (0,5 điểm)
- 3.3. Dự báo doanh thu của KS, HN trong 5 năm tới (0,5 điểm)
- 3.4. Giải pháp về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực (0,5 điểm)
- 3.5. Giải pháp tối ưu hóa chi phí hoạt động, chi phí marketing (0,5 điểm)
- 3.6. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ (0,5 điểm)

Chương 4. KẾT LUẬN (2 điểm)

- 4.1. Bài học rút ra cho bản thân (0,5 điểm)
- 4.2. Đánh giá vai trò và ý thức của bản thân về vị trí quản lý trong KS, HN (0,5 điểm)
- 4.3. Đánh giá ý thức, đạo đức nghề nghiệp liên quan đến công tác quản lý trong du lịch (0,5 điểm)
- 4.4. Khả năng phát triển bản thân và mục tiêu phấn đấu trong môi trường KS, NH và Du lịch (0,5 điểm)

Tài liệu tham khảo (Bắt buộc)**Phụ lục****Hình thức tiểu luận, tài liệu tham khảo, (Gretzel, 2021)**

Tài liệu tham khảo

Gretzel, U. (2021). Conceptualizing the smart tourism mindset: Fostering utopian thinking in smart tourism development. *Journal of Smart Tourism*, 1, 12–18.
<http://smarttourism.khu.ac.kr/file/202103/1622686872.pdf>

Hình thức tiểu luận

1. Font: Times New Roman
2. Size: 13
3. Paragraph – line spacing: 1.5 line, hàng đầu tiên của 1 đoạn văn, lùi vào 1 cm
4. Giấy A4, in 2 mặt
5. Định lề trang giấy: Lề phải: 2.0 cm; Lề trái: 3.0 cm; Lề trên: 2.0 cm; Lề dưới: 2.0 cm
6. Tối thiểu 30 trang (chỉ tính Nội dung của 4 chương)

Các trình bày tên, mục

1. **Tên các Chương** (1, 2, 3): *viết hoa + in đậm + canh giữa*
2. **Tên các Mục lớn** (1.1 ; 1.2 ... ; 2.1 ; 2.2 ...): *in đậm hoặc in đậm + in nghiêng hay in hoa + in đậm + in nghiêng... tùy mỗi tác giả, tuy nhiên phải có sự thống nhất khi trình bày các mục này trong toàn tiểu luận*
3. **Tên các Tiểu mục** (1.1.1 ; 1.1.2 ... ; 2.1.1 ; 2.1.2 ...): *in nghiêng*, tuy nhiên phải có sự thống nhất khi trình bày các mục này trong toàn tiểu luận
4. **Các mục nhỏ còn lại** - tùy tác giả - tuy nhiên phải có sự thống nhất khi trình bày các mục này trong toàn tiểu luận

Các trình bày bảng biểu, hình ảnh

Bảng 2.1 Phân tích tình hình kinh doanh của Khách sạn năm 2022 - 2026

STT	Danh mục	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
	Tổng số			

(Nguồn:)

(2.1): Số 2 là số chương, số 1 là số thứ tự của bảng biểu trong chương đó

Ví dụ 1: Cách trình bày bảng biểu

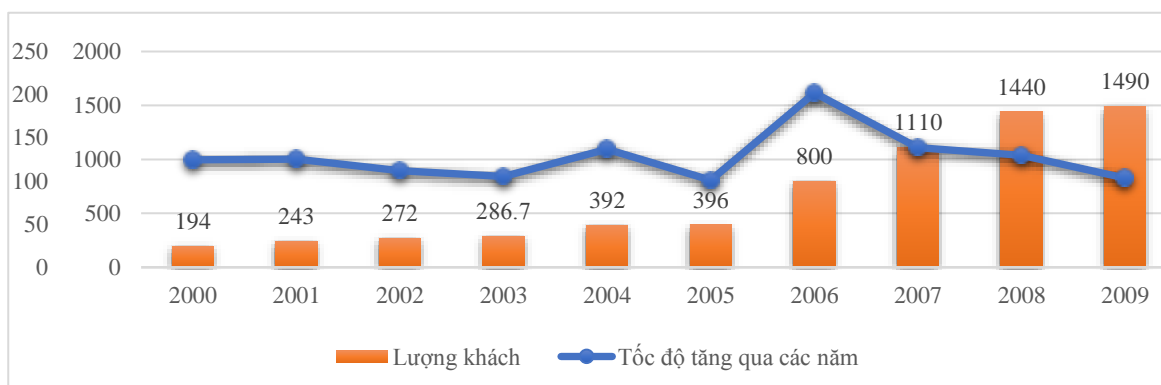
Bảng 1.1: Lượng khách quốc tế đến các khu vực giai đoạn 2019 – 2020

Khu vực	Khách du lịch quốc tế đến (triệu lượt)					Thị phần (%)
	2010	2015	2018	2019	2020	2020
1. Châu Âu	385,6	439,4	485,2	461,5	476,6	50,7
2. Châu Á-TBD	110,1	153,6	184,1	180,9	203,8	21,7
3. Châu Mỹ	128,2	133,3	147,8	140,6	149,8	15,9
4. Châu Phi	26,5	35,4	44,4	46,0	49,4	5,2
5. Trung Đông	24,1	36,3	55,2	52,9	60,3	6,4

* Thế giới	674,5	798,0	916,7	881,9	939,9	100,0
------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

(Nguồn: Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) năm 2018)

Ví dụ 2: Cách trình bày đồ thị
(ĐVT: 1000 lượt)



Biểu đồ 2.1 Du khách đến từ hướng Đông Bắc Thái Lan và Lào vào các Tỉnh miền Trung bằng đường bộ từ năm 2015 – 2019

(Nguồn: Tổng cục Du lịch)

Cách trình bày tài liệu tham khảo

1. Lê Huy Bá và cộng sự (2009), *Du lịch sinh thái*, NXB ĐHQG TP.HCM
2. Bộ Văn hóa - Thể thao - Du lịch (2007), "Chương trình hành động của ngành Du lịch" - *Thực hiện chương trình hành động của chính phủ sau khi Việt Nam gia nhập Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) giai đoạn 2007 – 2012*, Hà Nội.
3. Brian P. Irwin (2001), "Du lịch sinh thái – phần giới thiệu ngắn gọn", *Tài liệu giảng dạy chương trình kinh tế Fubright niên khóa 2007 - 2008*, Harvard Business School

Tiếng Anh

1. Ballantine, J.L. (1991). "An Analysis of the Characteristics of a Population of Canadian Tourists to Kenya" - *Master's thesis, Department of Recreation and Leisure Studies, University of Waterloo, Waterloo, Ontario, Canada*
2. Barbier, E.B., Acreman, M. and Knowler, D. (1997). "*Economic valuation of wetlands: a guide for policy makers and planners*", <http://biodiversityeconomics.org/pdf/topics-02-01.pdf> (truy cập 8/10/2009)

3. Rubric và thang điểm

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 điểm – 10 điểm	Khá Từ 6 điểm – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 4 điểm – dưới 6 điểm	Yếu dưới 4 điểm
Chương 1. Cơ sở lý luận	20	Trình bày đầy đủ, chính xác: Khái niệm về kinh doanh khách sạn KS, NH	Trình bày chính xác: Khái niệm về kinh doanh	Chỉ trình bày: Khái niệm về kinh doanh khách sạn KS, NH	Chỉ trình bày: Khái niệm về kinh doanh khách sạn KS, NH

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 điểm – 10 điểm	Khá Từ 6 điểm – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 4 điểm – dưới 6 điểm	Yếu dưới 4 điểm
		Đặc điểm kinh doanh của KS, NH Các chỉ số ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động kinh doanh Khái niệm về doanh thu, chi phí, lợi nhuận	khách sạn KS, NH Đặc điểm kinh doanh của KS, NH Các chỉ số ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động kinh doanh	Đặc điểm kinh doanh của KS, NH	
Chương 2. Đánh giá thực trạng kinh doanh KS-NH	30	Giới thiệu về KS, NH (Vị trí, lịch sử, cơ cấu tổ chức) Chức năng của các bộ phận trong KS, NH Đánh giá thực trạng kinh doanh của KS, HN (Doanh thu, lợi nhuận, khách hàng, đối tác, thị trường) Phân tích Ma trận SWOT Các yếu tố tác động đến hiệu quả kinh doanh KS, HN Đánh giá thực trạng hoạt động Marketing của KS, HN	Giới thiệu về KS, NH (Vị trí, lịch sử, cơ cấu tổ chức) Chức năng của các bộ phận trong KS, NH Đánh giá thực trạng kinh doanh của KS, HN (Doanh thu, lợi nhuận, khách hàng, đối tác, thị trường) Phân tích Ma trận SWOT Các yếu tố tác động đến hiệu quả kinh doanh KS, HN Đánh giá thực trạng hoạt động	Giới thiệu về KS, NH (Vị trí, lịch sử, cơ cấu tổ chức) Chức năng của các bộ phận trong KS, NH Đánh giá thực trạng kinh doanh của KS, HN (Doanh thu, lợi nhuận, khách hàng, đối tác, thị trường) Phân tích Ma trận SWOT	Giới thiệu về KS, NH (Vị trí, lịch sử, cơ cấu tổ chức) Chức năng của các bộ phận trong KS, NH Đánh giá thực trạng kinh doanh của KS, HN
Chương 3. Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh	30	Định hướng phát triển của KS, HN Mục tiêu kinh doanh của KS, HN	Định hướng phát triển của KS, HN Mục tiêu kinh doanh của KS, HN	Định hướng phát triển của KS, HN Mục tiêu kinh doanh của KS, HN	Định hướng phát triển của KS, HN Mục tiêu kinh doanh của KS, HN

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 điểm – 10 điểm	Khá Từ 6 điểm – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 4 điểm – dưới 6 điểm	Yếu dưới 4 điểm
doanh KS-NH		Dự báo doanh thu của KS, HN trong 5 năm tới Giải pháp về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Giải pháp tổ ưu hóa chi phí hoạt động, chi phí marketing Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ	Dự báo doanh thu của KS, HN trong 5 năm tới Giải pháp về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Giải pháp tổ ưu hóa chi phí hoạt động, chi phí marketing	Dự báo doanh thu của KS, HN trong 5 năm tới Giải pháp về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	Dự báo doanh thu của KS, NH
Chương 4. Kết luận	20	Bài học rút ra cho bản thân Đánh giá vai trò và ý thức của bản thân về vị trí quản lý trong KS, HN Đánh giá ý thức, đạo đức nghề nghiệp liên quan đến công tác quản lý trong du lịch Khả năng phát triển bản thân và mục tiêu phấn đấu trong môi trường KS, NH và Du lịch	Bài học rút ra cho bản thân Đánh giá vai trò và ý thức của bản thân về vị trí quản lý trong KS, HN Đánh giá ý thức, đạo đức nghề nghiệp liên quan đến công tác quản lý trong du lịch	Bài học rút ra cho bản thân Đánh giá vai trò và ý thức của bản thân về vị trí quản lý trong KS, HN	Bài học rút ra cho bản thân Nêu được ý thức của bản thân về vị trí quản lý trong KS, HN
	100%				

Người duyệt đề

TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 11 năm 2023

Giảng viên ra đề



Nguyễn Vũ Quỳnh Thi



Hoàng Ngọc Hiền