

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA: DU LỊCH

ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 231, năm học 2023 - 2024

Mã học phần: **71TOUR30162**

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

Mã nhóm lớp học phần: 231_71TOUR30162_01

Thời gian làm bài (*phút/ngày*): 07 ngày

Hình thức thi: **Tiểu luận (có thuyết trình)**

A. Cách thức nộp bài:

- Sinh viên (SV) Upload file bài làm (*word/pdf và powerpoint/pdf*)
- SV làm bài theo nhóm, nộp cá nhân
- Đặt tên file ghi rõ: Tên Nhóm – Lớp (*mã lớp học phần Quản trị chất lượng dịch vụ, VD: ABC_231_71TOUR30162_01*)
- Địa chỉ nộp bài:
 - Trên hệ thống CTE theo yêu cầu của Trường (*tất cả sinh viên nộp bài*)
 - Trên trang Elearning theo yêu cầu của giảng viên (*đại diện nhóm nộp bài*)

Đề bài: Sinh viên tự lựa chọn doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch, phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho doanh nghiệp này.

B. HƯỚNG DẪN SINH VIÊN TRÌNH BÀY:

1. Phần nội dung:

Gợi ý các nội dung liên quan đến đề bài:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ

Chương 2: Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp

- Giới thiệu khái quát về doanh nghiệp;
- Khái quát tình hình kinh doanh, điểm nổi bật của doanh nghiệp;
- Trình bày các sản phẩm dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp;
- Phân tích thực trạng các vấn đề chất lượng dịch vụ trong quá trình hoạt động (*điểm mạnh, điểm yếu, tồn tại, hạn chế,...*);

Chương 3: Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ

- Đề xuất giải pháp;
- Kết luận;

**Lưu ý: Trên đây là phần nội dung gợi ý, sinh viên có thể bổ sung nội dung phù hợp với bài làm của mình;*

2. Phần Format bài tiểu luận:

a. File word:

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Giãn dòng 1.5
- Số trang: tối đa **20** trang (*chỉ tính phần nội dung*)

Tiểu luận phải được trình bày rõ ràng, sạch sẽ theo bố cục sau:

- Bìa chính
- Danh sách nhóm (*có tỷ lệ đóng góp của từng thành viên*)
- Mục lục
- Lời mở đầu
- Phần nội dung (*như gợi ý ở trên và theo nội dung thực tế của nhóm*)
- Phụ lục (*nếu có*)
- Tài liệu tham khảo

Nội dung trang bìa ghi rõ thông tin

| |
|---|
| <p style="text-align: center;">TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG (font 14) KHOA DU LỊCH (font 14) VAN LANG UNIVERSITY  QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ (font 16) TÊN ĐỀ TÀI (font 20) Nhóm: Lớp: GVHD:</p> |
|---|

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

Trang danh sách nhóm**Tên nhóm**

| STT | MSSV | Họ và Tên | Nhiệm vụ | Tỷ lệ hoàn thành |
|-----|------|-----------|----------|------------------|
| | | | | |
| | | | | |

b. File Powerpoint

Trình bày theo sự sáng tạo thiết kế của nhóm

Nội dung trình bày theo file word (*nhóm đã làm*)

Thời gian thuyết trình: 10 phút/nhóm

3. Tiêu chí chấm điểm và thang điểm (Rubric):**a. Tiêu chí đánh giá tiểu luận - File word**

| Tiêu chí | Diễn giải | Điểm |
|----------------------|--|------|
| Nội dung đầy đủ | Chương 1 : Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ | 1 |
| | Chương 2: Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ | 3 |
| | Chương 3 Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ | 1 |
| Giải quyết vấn đề | Trả lời đầy đủ các vấn đề đặt ra, rõ ràng và chính xác, Vận dụng kiến thức và sáng tạo | 2 |
| Bố cục của tiểu luận | Trình bày khoa học và logic | 1 |
| Hình thức trình bày | Theo đúng yêu cầu | 1 |
| Kết luận | Kết luận ngắn gọn, rõ ràng, rút ra được các bài học kinh nghiệm sâu sắc | 1 |

b. Tiêu chí đánh giá tiểu luận – File Powerpoint

| Tiêu chí | Trọng số (%) | TỐT Từ 8-10 điểm | KHÁ Từ 6-8 điểm | TRUNG BÌNH Từ 4-6 điểm | KÉM Dưới 4 điểm |
|--|--------------|---|--------------------------------------|--|---|
| Số liệu/dữ liệu sử dụng trong bài thuyết trình được thu thập | 20 | Số liệu/dữ liệu đầy đủ, rõ ràng và có giá trị | Số liệu/dữ liệu rõ ràng và dùng được | Số liệu/dữ liệu còn thiếu sót, không rõ ràng | Không có số liệu/dữ liệu hoặc có nhưng không mang lại giá trị |

| | | | | | |
|--|----|---|--|--|--|
| và trình bày chặt chẽ | | | | | cho bài thuyết trình |
| Trình bày lập luận logic | 10 | Lập luận chặt chẽ, hợp logic | Lập luận ít logic | Lập luận thiếu liên kết, gây khó hiểu | Lập luận không chặt chẽ, không logic, gây khó hiểu |
| Yêu cầu thiết kế trình bày | 20 | Bố cục trực quan, dễ nhìn, có tính thẩm mĩ | Bố cục trực quan | Bố cục hơi rời | Bố cục không rõ ràng, gây khó quan sát, theo dõi, không có tính thẩm mĩ |
| Trình bày nội dung | 20 | Rõ ràng, mạch lạc, tương tác người nghe tốt | Rõ ràng, còn nhìn giấy và slide, có tương tác với người nghe | Còn nhìn giấy và slide để đọc, ít tương tác với người nghe | Nhìn giấy và slide để đọc nhưng vẫn không trôi chảy, thiếu tương tác với người nghe |
| Quản lý thời gian tốt | 10 | Đúng thời gian cho phép, chuẩn bị và kết thúc phù hợp | Quá thời gian cho phép dưới 05 phút, bắt đầu và kết thúc phù hợp | Quá thời gian cho phép trên 05 phút; bắt đầu và kết thúc phù hợp | Quá thời gian cho phép trên 05 phút, bắt đầu và kết thúc còn trực trặc |
| Trả lời các câu hỏi | 10 | Trả lời đầy đủ, rõ ràng | Trả lời đầy đủ | Trả lời không đầy đủ | Trả lời không đầy đủ và không thỏa đáng |
| Sự phối hợp của các thành viên trong nhóm | 10 | Tất cả thành viên trong nhóm đều có sự phối hợp nhịp nhàng, ăn ý | Các thành viên trong nhóm có sự phối hợp nhịp nhàng | Dưới 50% thành viên tham gia trình bày | Dưới 50% thành viên tham gia trình bày và không có sự phối hợp nhịp nhàng |

Ngày biên soạn: 21/11/2023

Giảng viên biên soạn đề thi: ThS. Nguyễn Thành Ngọc Thạch

Ngày kiểm duyệt: 22/11/2023

Trưởng Bộ môn kiểm duyệt đề thi: TS. Trần Thị Thùy Trang



Sau khi kiểm duyệt đề thi, **Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn** gửi về Trung tâm Khảo thí qua email: khaothivanlang@gmail.com bao gồm file word và file pdf.

