

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
**ĐƠN VỊ:**

**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:	<b>QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG</b>		
Mã học phần:	<b>DDL0590</b>	Số tin chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	231_DDL0590_01		
Hình thức thi: <b>Tiểu luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>7</b>	ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
<i>Quy cách đặt tên file</i>	<i>Mã SV_Ho và ten trưởng nhóm SV</i>		

**Cách thức nộp bài:**

- Đại diện trưởng nhóm nộp bài trên hệ thống CTE, định dạng pdf

## 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)
<b>CLO 1</b>	Trình bày được kiến thức về hoạt động, vận hành dịch vụ ẩm thực quan trọng để phục vụ khách hàng và bảo đảm chất lượng cung ứng dịch vụ trong bộ phận phục vụ của nhà hàng	Tiểu luận	10%	Câu 1	1	PLO1
<b>CLO 2</b>	Xác định được các những yếu tố ảnh hưởng đến công tác hoạch định thực đơn, các khu vực chức năng, công tác quản lý nhân sự, quản lý marketing trong kinh doanh nhà hàng.	Tiểu luận	20%	Câu 2	2	PLO3
<b>CLO 3</b>	Tổ chức làm việc cho nhân viên theo bản mô tả công việc và bản tiêu chuẩn công việc cho từng vị trí trong nhà hàng.	Tiểu luận	20%	Câu 3	2	PLO6
<b>CLO 4</b>	Tổ chức điều phối hoạt động, vận hành dịch vụ ẩm thực quan trọng để phục vụ khách hàng và bảo đảm chất lượng cung ứng dịch vụ trong bộ phận phục vụ của nhà hàng		20%	Câu 4	2	PLO7
<b>CLO 5</b>	Giao tiếp hiệu quả, xử lý các tình huống trong kinh doanh nhà hàng đảm bảo quyền lợi các bên liên quan	Tiểu luận	20%	Câu 5	2	PLO8
<b>CLO 6</b>	Định hướng tương lai	Tiểu luận	10%	Câu 6	1	PLO10

	rõ ràng, có lòng đam mê nghề nghiệp và ý thức học tập suốt đời					
--	--	--	--	--	--	--

### Chú thích các cột:

(1) Chỉ liệt kê các CLO được đánh giá bởi đề thi kết thúc học phần (tương ứng như đã mô tả trong đề cương chi tiết học phần). Lưu ý không đưa vào bảng này các CLO không dùng bài thi kết thúc học phần để đánh giá (có một số CLO được bố trí đánh giá bằng bài kiểm tra giữa kỳ, đánh giá qua dự án, đồ án trong quá trình học hay các hình thức đánh giá quá trình khác chứ không bố trí đánh giá bằng bài thi kết thúc học phần). Trường hợp một số CLO vừa được bố trí đánh giá quá trình hay giữa kỳ vừa được bố trí đánh giá kết thúc học phần thì vẫn đưa vào cột (1)

(2) Nêu nội dung của CLO tương ứng.

(3) Hình thức kiểm tra đánh giá có thể là: trắc nghiệm, tự luận, dự án, đồ án, vấn đáp, thực hành trên máy tính, thực hành phòng thí nghiệm, báo cáo, thuyết trình, ..., phù hợp với nội dung của CLO và mô tả trong đề cương chi tiết học phần.

(4) Trọng số mức độ quan trọng của từng CLO trong đề thi kết thúc học phần do giảng viên ra đề thi quy định (mang tính tương đối) trên cơ sở mức độ quan trọng của từng CLO. Đây là cơ sở để phân phối tỷ lệ % số điểm tối đa cho các câu hỏi thi dùng để đánh giá các CLO tương ứng, bảo đảm CLO quan trọng hơn thì được đánh giá với điểm số tối đa lớn hơn. Cột (4) dùng để hỗ trợ cho cột (6).

(5) Liệt kê các câu hỏi thi số (câu hỏi số ... hoặc từ câu hỏi số... đến câu hỏi số...) dùng để kiểm tra người học đạt các CLO tương ứng.

(6) Ghi điểm số tối đa cho mỗi câu hỏi hoặc phần thi.

(7) Trong trường hợp đây là học phần cốt lõi - sử dụng kết quả đánh giá CLO của hàng tương ứng trong bảng để đo lường đánh giá mức độ người học đạt được PLO/PI - cần liệt kê ký hiệu PLO/PI có liên quan vào hàng tương ứng. Trong đề cương chi tiết học phần cũng cần mô tả rõ CLO tương ứng của học phần này sẽ được sử dụng làm dữ liệu để đo lường đánh giá các PLO/PI. Trường hợp học phần không có CLO nào phục vụ việc đo lường đánh giá mức đạt PLO/PI thì để trống cột này.

### III. Nội dung đề bài

- 1. Đề bài:** Trong vai là một nhà quản trị nhà hàng. Anh/ Chị sẽ thực hiện các công việc để vận hành, quản trị nhà hàng một cách hiệu quả?

#### Gợi ý nội dung:

Câu 1: Phân tích xu hướng phát triển ngành. Các khó khăn – thuận lợi – cơ hội – thách thức của ngành.

Câu 2: Thực hiện các hoạt động quản lý hàng hóa, Cơ sở vật chất, Thực đơn, Tài chính, Marketing và bán hàng trong tổ chức hoạt động nhà hàng.

Câu 3: Thực hiện công tác tuyển chọn, đào tạo, sắp xếp, đánh giá, kích lệ động viên và quản lý nhân sự trong tổ chức.

Câu 4: Thực hiện các hoạt động quản lý chất lượng sản phẩm, dịch vụ, công tác đảm bảo vệ sinh thực phẩm và an toàn an ninh trong kinh doanh nhà hàng.

Câu 5: Thực hiện các hoạt động chăm sóc khách hàng, xử lý tình huống phổ biến trong nhà hàng

Câu 6: Đề xuất các giải pháp hiệu quả trong công tác quản lý nhà hàng

## 2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

**Phần 1: Thứ tự trong Báo cáo bắt buộc sắp xếp và trình bày theo trình tự sau đây:**

1. Trang bìa chính
2. Lời cảm ơn
3. Mức độ đóng góp của các thành viên

STT	Họ và tên	Mức độ đóng góp (Thấp nhất 1, Cao nhất 5)					Công việc thành viên thực hiện
		1	2	3	4	5	
1.	Nguyễn Văn A						
2.	Nguyễn Văn B						
3.	....						

4. Mục lục
5. Danh mục các từ viết tắt (nếu có)
6. Danh mục các Bảng biểu, Sơ đồ, Hình ảnh, Đồ thị... (nếu có)
7. Lời mở đầu
8. **Nội dung (Xem phần 2)**
9. Danh mục tài liệu tham khảo
10. Phụ lục hình ảnh... (nếu có)

### Phần 2 - Qui định về trình bày

1. **Font:** Times New Roman
2. **Size:** 13
3. **Paragraph** – line spacing: 1.25 line, hàng đầu tiên của 1 đoạn văn lùi vào 1 cm, xuống dòng lùi đầu dòng 1 cm
4. Định dạng lề:
 

<i>Top:</i>	<i>2cm</i>	<i>Bottom:</i>	<i>2cm</i>
<i>Left:</i>	<i>3 cm</i>	<i>Right:</i>	<i>2 cm</i>
5. Số trang từ 20 đến 30 trang

### Phần 3 - Cách trình bày bảng biểu, sơ đồ, hình ảnh

#### Ví dụ 1: Cách trình bày bảng biểu

**Bảng 1.1.** Lượng khách quốc tế đến các khu vực giai đoạn 2019 - 2020

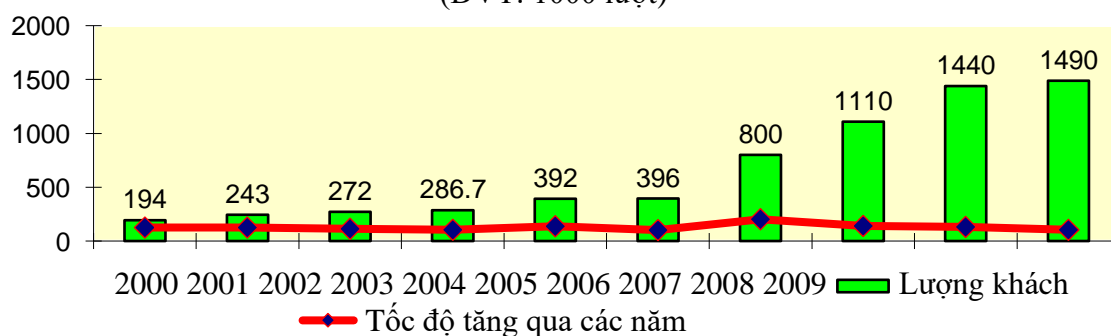
(Nguồn: Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) năm 2018)

<u>Khu vực</u>	<u>Khách du lịch quốc tế đến</u> ( <u>triệu lượt</u> )					<u>Thị phần</u> (%)
	2010	2015	2018	2019	2020	2020
1. <u>Châu Âu</u>	385,6	439,4	485,2	461,5	476,6	50,7
2. <u>Châu Á-TBD</u>	110,1	153,6	184,1	180,9	203,8	21,7
3. <u>Châu Mỹ</u>	128,2	133,3	147,8	140,6	149,8	15,9
4. <u>Châu Phi</u>	26,5	35,4	44,4	46,0	49,4	5,2
5. <u>Trung Đông</u>	24,1	36,3	55,2	52,9	60,3	6,4
* <u>Thế giới</u>	<b>674,5</b>	<b>798,0</b>	<b>916,7</b>	<b>881,9</b>	<b>939,9</b>	<b>100,0</b>

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

**Ví dụ 2: Cách trình bày đồ thị, sơ đồ**

(ĐVT: 1000 lượt)



**Biểu đồ 2.2: Du khách đến từ hướng Đông Bắc Thái Lan và Lào vào các Tỉnh miền Trung bằng đường bộ từ năm 2000 – 2009**

(Nguồn: Tổng cục Du lịch; các Tỉnh Quảng Trị; TT.Huế và tổng hợp của tác giả)

**Ví dụ 3: Cách trình bày hình ảnh**



**Hình 1.1: Hình ảnh không gian nhà hàng**

**Phần 4: Các trình bày tài liệu tham khảo**

1. Sách (Ví dụ)

(1). Nguyễn Văn Đỉnh (1996), *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, Nhà xuất bản Thống Kê Hà Nội.

(2).....

2. Web (Ví dụ)

(1). 6 cách quản lý nhân viên cho chủ nhà hàng. Nguồn truy cập: <https://maybanhang.net/2016/11/6-cach-quan-ly-chi-phi-nhan-su-cho-chu-nha-hang/>. Truy cập ngày 03/08/2021.

(2). ...

### 3. Rubric và thang điểm

#### Rubric 3: Báo cáo cuối kỳ (50%)

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	Kém dưới 4 điểm
<b>Cấu trúc</b>	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.
<b>Nội dung</b>	50	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.
<b>Phát triển ý</b>	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.
<b>Văn phạm, Trình bày</b>	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.
<b>Tổng</b>	100%	100%	75%	50%	0%

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 11 năm 2023*

**Người duyệt đề**



*Ts. Trịnh Thị Thúy*

**Giảng viên ra đề**



*ThS. Bùi Xuân Thắng*