

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 BÁN HÀNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN		
Mã học phần:	DDL0671	Số tin chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	231_DDL0671_01, 231_DDL0671_02, 231_DDL0671_03, 231_DDL0671_04		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	14	ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
Quy cách đặt tên file	231_SALES_TENNHOM_TIEULUAN		

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	Tổng hợp được những khái niệm trong quản trị bán hàng như hành vi mua hàng của doanh nghiệp và hợp đồng của ngành khách sạn nhằm giúp khách sạn đạt được những thành công trong việc gia tăng doanh thu cho khách sạn	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 1	2	PI 3.3
CLO2	Thiết kế được những gói dịch vụ mới, phù hợp với nhu cầu của khách hàng doanh nghiệp nhằm thu hút khách hàng tiềm năng và quan trọng cho khách sạn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 2	2	PI 3.3
CLO3	Thiết lập được kỹ năng làm việc nhóm, tư duy phân tích, giải quyết các vấn đề liên quan đến bán hàng trong khách sạn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 3	2	PI 5.2

CLO4	Thành thạo trong việc xử lý các câu hỏi liên quan đến bán hàng trong khách sạn nhằm nâng cao sự hiểu biết của bản thân về bán hàng trong ngành khách sạn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 4	2	PI 8.2
CLO5	Nhìn nhận giá trị của việc am hiểu các kiến thức & kỹ năng liên quan đến bán hàng trong khách sạn nhằm tiếp tục phấn đấu, trau dồi, học tập suốt đời để nâng cao vị thế của bản thân.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 5	2	PI 10.1

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

Sinh viên lựa chọn đề 1 hoặc đề 2 để thực hiện tiểu luận nhóm cuối kỳ (không thuyết trình).

Đề 1

Câu 1: Lập bảng so sánh giá của khách sạn qua kênh TA & OTA (2 điểm)

1.1/ Kênh TA (1 điểm)

1.1.1/ Lựa chọn 5 TA (0.5 điểm)

1.1.2/ Kiểm tra TA đã hợp tác hoặc chưa hợp tác với khách sạn (0.5 điểm)

1.2/ Kênh OTA (1 điểm)

1.2.1/ Sử dụng 3 kênh OTA tìm kiếm giá phòng trong 30 ngày sắp tới (0.5 điểm)

1.2.2/ Lập bảng so sánh giá khách sạn giữa các OTA (0.5 điểm)

Câu 2: Catalogue (sales kits) (2 điểm)

2.1/ Tổng quan về khách sạn (0.5 điểm)

2.2/ Tổng quan về gói dịch vụ (0.5 điểm)

2.3/ Hình ảnh về gói dịch vụ và các dịch vụ khuyến mãi (0.5 điểm)

2.4/ Thông tin liên lạc của phòng kinh doanh (0.5 điểm)

Câu 3: Báo cáo (2 điểm)

3.1/ Giới thiệu về gói dịch vụ (0.5 điểm)

3.2/ Diễn giải sự liên kết giữa product features và customer's benefits (0.5 điểm)

3.3/ So sánh sự khác biệt của gói dịch vụ với các dịch vụ có sẵn trên thị trường (0.5 điểm)

3.4/ Kết luận (0.5 điểm)

Câu 4: Hợp đồng & thanh lý hợp đồng (2 điểm)

4.1/ Kiểm tra thông tin pháp nhân trong hợp đồng (0.5 điểm)

4.2/ Thiết lập, điều chỉnh các điều khoản trong hợp đồng (0.5 điểm)

4.3/ Kiểm tra thông tin pháp nhân trong thanh lý hợp đồng (0.5 điểm)

4.4/ Thiết lập, điều chỉnh các điều khoản trong thanh lý hợp đồng (0.5 điểm)

Câu 5: Kế hoạch hoạt động sales (2 điểm)

5.1/ Kế hoạch hoạt động sales bằng hình thức online (1 điểm)

5.1.1/ Tổng quan về kế hoạch sales bằng hình thức online (0.5 điểm)

5.1.2/ Chi tiết kế hoạch sales bằng hình thức online (0.5 điểm)

5.2/ Kế hoạch hoạt động sales bằng hình thức offline (1 điểm)

5.2.1/ Tổng quan về kế hoạch sales bằng hình thức offline (0.5 điểm)

5.2.2/ Chi tiết kế hoạch sales bằng hình thức offline (0.5 điểm)

Đề 2

Câu 1: Giới thiệu về khách sạn & KA (2 điểm)

- 1.1/ Quy mô, dòng thương hiệu của khách sạn (0.5 điểm)
- 1.2/ Các đặc trưng phù hợp với Thị trường B2B của khách sạn (0.5 điểm)
- 1.3/ Thông tin cơ bản của KA (0.5 điểm)
- 1.4/ Nguồn tìm kiếm KA (0.5 điểm)

Câu 2: Thông tin tư vấn (2 điểm)

- 2.1/ Trình bày 5 product features của khách sạn (0.5 điểm)
- 2.2/ Các product features đã nêu sẽ tạo ra được customer's benefits nào cho KA (0.5 điểm)
- 2.3/ Kể tên 3 đối thủ cạnh tranh của khách sạn (0.5 điểm)
- 2.4/ Trình bày các product features của đối thủ cạnh tranh và customer's benefits được tạo ra bởi các product features (0.5 điểm)

Câu 3: Hợp đồng (2 điểm)

- 3.1/ Xác định tên pháp nhân của các bên trong hợp đồng (0.5 điểm)
- 3.2/ Trình bày hợp đồng: Phần mở đầu & kết thúc hợp đồng (0.5 điểm)
- 3.3/ Trình bày các điều khoản trong hợp đồng (0.5 điểm)
- 3.4/ Trình bày quyền & nghĩa vụ các bên trong hợp đồng (0.5 điểm)

Câu 4: Đàm phán & kết luận (2 điểm)

- 4.1/ Vẽ sơ đồ đàm phán giữa khách sạn & KA (0.5 điểm)
- 4.2/ Xác định BATNA & worst case của khách sạn & KA (0.5 điểm)
- 4.3/ Khẳng định tầm quan trọng của KA đối với khách sạn (0.5 điểm)
- 4.4/ Sự phát triển các KP khác từ KA (0.5 điểm)

Câu 5: Hình thức trình bày & dẫn nguồn tài liệu tham khảo (2 điểm)

- 5.1/ Chính tả, dàn trang (0.5 điểm)
- 5.2/ Tên file, font chữ (0.5 điểm)
- 5.3/ Tài liệu tham khảo từ các nguồn đáng tin cậy (10 nguồn) (0.5 điểm)
- 5.4/ Tài liệu tham khảo trích dẫn đúng format (0.5 điểm)

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Báo cáo tiểu luận:

- Trang bìa
- Mục lục
- Danh mục hình ảnh
- Danh mục bảng biểu
- Nội dung bài
- Tài liệu tham khảo

3. Rubric và thang điểm

Tiêu chí	Trọng số %	Tốt Từ 8 – 10đ	Khá Từ 6 – dưới 8đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6đ	Yếu Dưới 4đ
Nội dung	80%	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung phù hợp với tên đề tài. Phân tích chi tiết, và tập trung giải quyết được các vấn đề nghiên cứu. Các phân tích nhận định có cơ sở.	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung phù hợp với tên đề tài, nhưng phân tích sơ sài, chưa chi tiết, và chưa tập trung giải quyết toàn bộ được các vấn đề nghiên cứu. Một số phân tích, nhận định thiếu cơ sở.	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung chưa phù hợp hoàn toàn vào tên đề tài. Các phân tích còn lan man, chưa chi tiết. Có nhiều phân tích nhận định không có cơ sở.	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung không phù hợp với tên đề tài. Các phân tích còn lan man, chưa chi tiết. Tất cả các phân tích nhận định không có cơ sở. Nhiều ý phân tích thiếu mạch lạc, mâu thuẫn nhau.
Trình bày	10%	Trình bày rõ ràng, dễ nhìn, tuân thủ quy định trình bày của giảng viên. Toàn bài sử dụng quy cách trình bày đồng nhất	Trình bày rõ ràng, dễ nhìn, tuân thủ quy định trình bày của giảng viên. Còn 3 - 5 chỗ chưa sử dụng quy cách trình bày đồng nhất	Trình bày rõ ràng, có tuân thủ quy định trình bày của giảng viên. Còn 5 - 7 chỗ chưa sử dụng quy cách trình bày đồng nhất	Trình bày cầu thả, không tuân thủ quy định trình bày của giảng viên. Toàn bài chưa sử dụng quy cách trình bày đồng nhất

Trích dẫn và tài liệu tham khảo	10%	Tài liệu tham khảo rất phong phú. Có trích dẫn đầy đủ các lý thuyết (khái niệm) được nêu ra trong đề tài. Các bảng biểu được đặt tên, đánh số đầy đủ, được ghi nguồn đầy đủ (trừ những bảng biểu do tác giả tự phân tích, tính toán)	Tài liệu tham khảo khá phong phú. Có một số lý thuyết (khái niệm) chưa được trích dẫn. Có một số bảng biểu chưa được đặt tên, đánh số và ghi nguồn đầy đủ.	Tài liệu tham khảo không phong phú. Không có trích dẫn các lý thuyết (khái niệm) được nêu ra trong đề tài. Có nhiều bảng biểu chưa được đặt tên, đánh số và ghi nguồn.	Có rất ít tài liệu tham khảo. Không có trích dẫn các lý thuyết (khái niệm) được nêu ra trong đề tài. Có rất nhiều bảng biểu chưa được đặt tên, đánh số và ghi nguồn.
	100%				

Người duyệt đề

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2023

Giảng viên ra đề