

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
GHỊ TÊN ĐƠN VỊ CHỦ QUẢN MÔN HỌC

ĐỀ THI, ĐÁP ÁN/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 doanh thu		
Mã học phần:	DDL0780	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	231_DDL0780_01		
Hình thức thi: <b>Tự luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>75</b>	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input type="checkbox"/> Có	<input checked="" type="checkbox"/> Không	

1. Format đề thi

- Font: Times New Roman

- Size: 13

- Quy ước đặt tên file đề thi:

+ Mã học phần\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TUL\_De 1

+ Mã học phần\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TUL\_De 1\_Mã đề (*Nếu sử dụng nhiều mã đề cho 1 lần thi*).

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](mailto: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 Nhất 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)
<b>CLO1</b>	Hiểu nguyên tắc, khái niệm cơ bản, những phương pháp quản lý doanh thu áp dụng vào thực tiễn kinh doanh của nhà hàng	Thi tự luận	25%	Câu 1	5đ	PLO1
<b>CLO2</b>	Nắm bắt được những KPI được các chuyên gia đầu ngành sử dụng để đo lường hiệu suất hoạt động của nhà hàng	Thi tự luận	25%	Câu 2	3đ	PLO4
<b>CLO4</b>	Xác định được phân khúc khách hàng và nguồn khách; xác định được và quản lý được việc khách phải chờ để được phục vụ nhằm tăng trải nghiệm tích cực của khách hàng và đạt doanh thu tốt nhất có thể	Thi tự luận	25%	Câu 3	2đ	PLO7

### 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) 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 câu hỏi thi

#### Câu hỏi 1: (5 điểm)

Hãy nêu và giải thích năm (05) bước trong quy trình Quản trị doanh thu nhà hàng. (5 điểm)

#### Câu hỏi 2: (3 điểm)

- Table Occupancy** có nghĩa là gì? Muốn tính Table Occupancy chúng ta cần những thông số nào? Ghi công thức tính Table Occupancy (1,5 điểm)
- Seat Occupancy** có nghĩa là gì? Muốn tính Seat Occupancy chúng ta cần những thông số nào? Ghi công thức tính Seat Occupancy (1,5 điểm)

#### Câu hỏi 3: (2 điểm)

Nhà hàng The Moon có số liệu như sau:

- Bàn 2 ghế: 25 bàn
- Bàn 4 ghế: 25 bàn
- Bàn 6 ghế: 10 bàn

Trong suốt thời gian mở cửa trong ngày nhà hàng thống kê có 50 bàn và 150 chỗ ngồi được sử dụng.

- Tính Table Occupancy của nhà hàng The Moon. (1 điểm)
- Tính Seat Occupancy của nhà hàng The Moon. (1 điểm).

### ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
<b>I. Tự luận</b>			
<b>Câu 1</b>		<b>5.0</b>	
<b>Năm bước trong quy trình Quản</b>	<b>Bước 1:</b> Establishing the baseline (thiết lập cơ sở dữ liệu kinh doanh)	0.5	

<b>trị doanh thu nhà hàng</b>	<b>Bước 2:</b> Understanding the causes (tìm hiểu nguyên nhân)	0.5	
	<b>Bước 3:</b> Developing a Revenue management strategy (phát triển chiến lược quản trị doanh thu)	0.5	
	<b>Bước 4:</b> Implementation (thực thi những chiến lược đã được phát triển)	0.5	
	<b>Bước 5:</b> Evaluation (tiến hành đánh giá kết quả thực hiện được)	0.5	
<b>Giải thích quy trình:</b>	<b>Bước 1:</b> Trong bước này, chúng ta sẽ thu thập và thiết lập những cơ sở dữ liệu về kết quả kinh doanh của nhà hàng như: số lượng khách đến, chi tiêu bình quân, công suất bàn, công suất chỗ ngồi, RevPASH,...	0.5	
	<b>Bước 2:</b> Tiến hành phân tích, đánh giá kết quả kinh doanh của nhà hàng và tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến kết quả như trên	0.5	
	<b>Bước 3:</b> Sau khi phân tích, tìm hiểu được những nguyên nhân dẫn đến kết quả kinh doanh của nhà hàng, nhà quản trị sẽ phát triển những chiến lược để quản trị doanh thu	0.5	
	<b>Bước 4:</b> Trong bước này, chúng ta bắt đầu thực thi những chiến lược đã được phát triển nhằm giải quyết những vấn đề kinh doanh của nhà hàng	0.5	
	<b>Bước 5:</b> sau cùng, chúng ta sẽ tiến hành đánh giá kết quả thực hiện chiến lược để xem mức độ đạt được như thế nào so với kỳ vọng đã đề ra	0.5	
<b>Câu 2</b>		<b>3.0</b>	
<b>a. Table Occupancy có nghĩa là gì</b>	Table Occupancy là công suất bàn trong nhà hàng, là tỉ lệ bàn được khách sử dụng so với tổng số bàn mà nhà hàng sẵn có để phục vụ khách	0.5	
<b>Muốn tính Table Occupancy chúng ta cần những thông số nào</b>	Muốn tính được công suất bàn, chúng ta cần phải xác định số bàn được khách sử dụng và tổng số bàn sẵn có trong nhà hàng	0.5	
<b>Ghi công thức tính Table Occupancy</b>	Công thức: Công suất bàn = (số bàn được sử dụng/số bàn sẵn có) x 100	0.5	
<b>b. Seat Occupancy có nghĩa là gì?</b>	Seat Occupancy là công suất chỗ ngồi trong nhà hàng, là tỉ lệ chỗ ngồi được khách sử dụng so với tổng số chỗ ngồi mà nhà hàng sẵn có để phục vụ khách	0.5	
<b>Muốn tính Seat Occupancy chúng ta cần</b>	Muốn tính được công suất chỗ ngồi, chúng ta cần phải xác định số chỗ ngồi	0.5	

<b>những thông số nào?</b>	được khách sử dụng và tổng số chỗ ngồi sẵn có trong nhà hàng		
<b>Ghi công thức tính Seat Occupancy</b>	Công thức: Công suất chỗ ngồi = (số chỗ ngồi được sử dụng/số chỗ ngồi sẵn có) x 100	0.5	
<b>Câu 3</b>		<b>2.0</b>	
<b>Tính Table Occupancy của nhà hàng The Moon</b>	Tổng số bàn sẵn có trong nhà hàng = 25 + 25 + 10 = 60 bàn Số bàn được khách sử dụng = 50. => <b>Công suất bàn</b> = (50/60) x 100 = 83,33%	1.0	
<b>Tính Seat Occupancy của nhà hàng The Moon</b>	Tổng số chỗ ngồi sẵn có trong nhà hàng = (25x2) + (25x4) + (10x6) = 210 chỗ Số chỗ ngồi được khách sử dụng = 150. => <b>Công suất chỗ ngồi</b> = (150/210) x 100 = 71,43%	1.0	
	<b>Điểm tổng</b>	<b>10.0</b>	

Người duyệt đề

**TS. Trịnh Thị Thúy**

TP. Hồ Chí Minh, ngày 03 tháng 11 năm 2023

Giảng viên ra đề

**ThS. Nguyễn Tuấn Thanh**