

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 2, năm học 2023-2024**

**I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Kiến tập Khách sạn – Khu Nghỉ dưỡng		
Mã học phần:	71HOSP40082	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	232_71HOSP40082_01,02,03,04,05		
Hình thức thi: <b>Tiểu luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>14</b>	ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
<i>Quy cách đặt tên file</i>	<i>Tên nhóm_Báo cáo Kiến tập</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](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 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	Hiểu được sơ đồ tổ chức của Khách sạn và nhiệm vụ của các phòng ban	Tiểu luận	20%	Câu 1	2	PI2.1
CLO2	Khát quát được quy trình làm việc trong Khách sạn	Tiểu luận	40%	Câu 2	4	PI3.1
CLO5	Nhận thức đúng năng lực của bản thân về kiến thức, kỹ năng cần có của người nhân viên Khách sạn cũng như các xu hướng đương đại trong nghề nghiệp.	Tiểu luận	20%	Câu 3,4	2	PI10.3

## III. Nội dung đề bài

### 1. Đề bài

#### Chương 1. GIỚI THIỆU ĐỊA ĐIỂM KIẾN TẬP (2.0 điểm)

##### 1.1. Lịch sử hình thành và phát triển (1.0 điểm)

- Địa điểm và thời gian thành lập, loại hình kinh doanh, địa chỉ/điện thoại trụ sở chính, quá trình phát triển
- Khách hàng của khách sạn gồm những ai, mùa cao điểm/thấp điểm

##### 1.2. Cơ cấu tổ chức (1.0 điểm)

Sơ đồ tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban

#### Chương 2. MÔ TẢ BỘ PHẬN KIẾN TẬP (4.0 điểm)

##### 2.1. Bộ phận tiền sảnh (1.0 điểm)

- Giới thiệu bộ phận tiền sảnh: cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ chức năng, các bộ

phận có tại tiền sảnh, quây lễ tân, yêu cầu đối với nhân viên lễ tân.

- Quy trình nhận đặt, giữ chỗ cho khách lưu trú
- Quy trình check in, check out
- Quy trình phục vụ, cung cấp các dịch vụ trong thời gian lưu trú
- Xử lý phàn nàn của khách khi lưu trú tại khách sạn
- .....

## **2.2. Bộ phận buồng (1.0 điểm)**

- Giới thiệu bộ phận buồng: cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ chức năng, các loại phòng
- Các trang thiết bị trong phòng khách, yêu cầu của nhân viên bộ phận buồng.
- Quy trình dọn phòng
- Xử lý một số tình huống trong bộ phận
- .....

## **2.3. Bộ phận ẩm thực (1.0 điểm)**

- Giới thiệu bộ phận ẩm thực: **gồm những bộ phận nào** - cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ chức năng, sức chứa, đối tượng phục vụ, hình thức phục vụ, cách set-up bàn ăn tại nhà hàng, yêu cầu đối với nhân viên bộ phận ẩm thực.
- Xử lý phàn nàn của khách khi phục vụ ẩm thực

## **2.4. Bộ phận khác (1.0 điểm)**

Giới thiệu các bộ phận khác trong khách sạn

## **Chương 3. NHẬN XÉT VỀ QUÁ TRÌNH KIẾN TẬP (2.5 điểm)**

### **3.1. Thu hoạch sau khi kiến tập (1.0 điểm)**

- Chia sẻ về các kiến thức/kỹ năng đã học được trong suốt chuyến đi Kiến tập – Cho ví dụ cụ thể
- Trình bày 2-3 điểm mà bạn cho rằng khách sạn nên cải thiện để vận hành/hoạt động/phục vụ khách tốt hơn

### **3.2. Nhận xét về tác phong của nhân viên khách sạn (0.5 điểm)**

- Ngoại hình (vệ sinh cá nhân, đầu tóc, trang điểm, mùi hương)

- Đồng phục (trang phục, giày dép)
- Tư thế, tác phong, thái độ

### 3.3. Khó khăn - Thuận lợi (0.5 điểm)

Trình bày 2 điều thuận lợi và 2 điều thách thức mà bạn có được/ đối mặt trong suốt quá trình kiến tập

### 3.4. Đề xuất: Đề xuất giúp quá trình kiến tập thuận lợi hơn (0.5 điểm)

Ví dụ: thời gian kiến tập, nội dung kiến tập, lịch trình kiến tập, số lượng sinh viên kiến tập, địa điểm, hỗ trợ thêm từ các Thầy, Cô / Khoa,...

## CHƯƠNG 4 - KẾT LUẬN (1 điểm)

- Tổng kết những gì đã được học trong quá trình kiến tập
- Nhận thức của bản thân/góc nhìn của bạn về ngành nghề thay đổi như thế nào sau quá trình kiến tập (reflection)

### Điểm trình bày (0.5 điểm)

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

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

1. Trang bìa chính (file mẫu)
2. Mức độ đóng góp của các thành viên (ví dụ)

STT	Họ và tên	Mức độ đóng góp	Công việc thành viên thực hiện
1.	Nguyễn Văn A	100%	Chương 1
2.	Nguyễn Văn B	95%	Chương 2
3.	....		

3. Mục lục
4. Danh mục các từ viết tắt (nếu có)
5. Danh mục các Bảng biểu, Sơ đồ, Hình ảnh, Đồ thị... (nếu có)

6. Lời mở đầu
7. Nội dung (**Xem Nội dung báo cáo kiến tập – Phần 4**)
8. Danh mục tài liệu tham khảo
9. Phụ lục (hình ảnh/biểu đồ - nếu có)

### **QUI ĐỊNH VỀ TRÌNH BÀY**

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
5. Định lề trang giấy:

<i>Top:</i> 2cm	<i>Bottom:</i> 2cm
<i>Left:</i> 3.5 cm	<i>Right:</i> 2 cm

### **3. Rubric và thang điểm**

<b>Tiêu chí</b>	<b>Trọng số (%)</b>	<b>Tốt Từ 8 điểm – 10 điểm</b>	<b>Khá Từ 6 điểm – dưới 8 điểm</b>	<b>Trung bình Từ 4 điểm – dưới 6 điểm</b>	<b>Kém dưới 4 điểm</b>
<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>	40	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>Nội báo cáo đúng hạn</b>	10	Đúng hạn	Trễ 1 ngày	Trễ 2 ngày	Trễ hơn 2 ngày
	100%	100%	75%	50%	0%

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 05. năm 2024*

**Người duyệt đề**

**Giảng viên ra đề**

ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

ThS. Nguyễn Phúc Anh Khiêm