

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

ĐỀ THI, ĐÁP ÁN/RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Nghịệp vụ lễ tân		
Mã học phần:	71HOSP40104	Số tín chỉ:	4
Mã nhóm lớp học phần:	232_71HOSP40104_0101, 232_71HOSP40104_0201, 232_71HOSP40104_0301, 232_71HOSP40104_0401, 232_71HOSP40104_0501, 232_71HOSP40104_0601		
Hình thức thi: Thực hành	Thời gian làm bài:	10	phút
<input checked="" type="checkbox"/> Cá nhân	<input type="checkbox"/> Nhóm		
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 15/03/2024.**

Cách thức nộp bài (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):

Gợi ý:

- SV trả lời trực tiếp, đóng vai trò nhân viên lễ tân, thực hành thao tác trên máy tính có sử dụng hệ thống quản lý khách sạn.

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 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

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	Giải thích được các nội dung liên quan đến quy trình làm thủ tục nhận phòng, trả phòng, thanh toán, bán phòng, sắp xếp phòng và những lưu ý trong quá trình phục vụ khách lưu trú.	Thực hành giải quyết trình huống và thao tác máy tính tại phòng thực hành	10%		1	PI 3.1
CLO2	Thực hiện các quy trình làm việc trong bộ phận lễ tân có sử dụng phần mềm QTKS (check-in – check-out cho các nhóm đối tượng khách hàng, bán phòng, thanh toán, xếp phòng, báo cáo)	Thực hành giải quyết trình huống và thao tác máy tính tại phòng thực hành	50%		5	PI 5.1
CLO3	Hoàn thiện kỹ năng xử lý tình huống một cách chuyên nghiệp, tự tin	Thực hành giải quyết trình huống và thao tác máy tính tại phòng thực hành	40%		4	PI 5.2

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 câu hỏi thi

Câu hỏi tình huống (sinh viên chọn đề ngẫu nhiên)

Tình huống 1:

Khách gọi điện đặt phòng tại khách sạn 5 sao cho dịp kỷ niệm ngày cưới. Tư vấn và làm thủ tục đặt phòng cho khách.

Tình huống 2:

Nhận phòng cho khách (booking không gồm bữa sáng), khách yêu cầu báo thức 5h sáng và đặt xe sớm.

Tình huống 3:

Nhận phòng cho khách, khách đã thanh toán tiền phòng qua công ty du lịch, ngày trả phòng khách yêu cầu ở thêm 1 ngày.

Tình huống 4:

Khách xuống yêu cầu ở thêm một ngày theo hạng phòng và giá đã đặt với OTA, khách sạn chỉ còn phòng hạng cao hơn.

Tình huống 5:

Trả phòng cho khách lẻ, khách phát sinh minibar (không có đặt cọc cho chi phí phát sinh), khách muốn thanh toán bằng tiền mặt.

Tình huống 6:

Làm thủ tục trả phòng khách, khách yêu cầu dùng 400 AUD để thanh toán chi phí phát sinh và trả tiền phòng bằng thẻ.

ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM CHUNG

Phần tình huống	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
Nội dung a.	Thực hiện đầy đủ các bước trong quy trình	2.0	CLO2, CLO3
Nội dung b.	Sử dụng các loại Phiếu dịch vụ tương ứng hiệu quả	1.5	CLO2
Nội dung c.	Thực hiện tư vấn giá và báo giá chính xác (với tình huống đặt phòng)	1.0	CLO1

	Hoặc mô phỏng thao tác giao dịch chính xác (với tình huống thanh toán, đối ngoại tệ)		
Nội dung d.	Thực hiện tư vấn các dịch vụ bổ sung hiệu quả	1.0	CLO1, CLO2
Nội dung e.	Cung cấp đầy đủ thông tin và hình thức thanh toán	1.0	CLO1, CLO2
Nội dung f.	Xử lý tình huống của đề bài hợp lý, hiệu quả trong thời gian cho yêu cầu	0.5	CLO2, CLO3
Nội dung g.	Thực hiện thao tác chính xác trên máy tính	3.0	CLO3
	Điểm tổng	10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 03 năm 2024

Người duyệt đề



ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

Giảng viên ra đề



Bùi Thị Thái Hà