

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:	Quản trị khách sạn		
Mã học phần:	DDL0481	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	232_DDL0481_01		
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	Mã SV_Ho và ten SV_TL		

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

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	Vận dụng những kiến thức chuyên môn trong kinh doanh lưu trú và ăn uống để tối đa hoá lợi ích cho doanh nghiệp theo hướng có trách nhiệm	Báo cáo	20%	Chương 2,3	2 điểm	PLO2/ PI 2.6
CLO2	Vận dụng kiến thức chuyên sâu về quản trị và kinh doanh khách sạn và môi trường thực tế doanh nghiệp	Báo cáo	50%	Chương 5	5 điểm	PLO6/ PI 6.1
CLO4	Suy nghĩ khác biệt và sáng tạo trong giải quyết vấn đề quản trị khách sạn	Báo cáo	30%	Chương 4	3 điểm	PLO7/ PI 7.1 PLO9/ PI. 9.2

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 đề bài

1. Đề bài: Sinh viên lập kế hoạch quản trị khách sạn theo nội dung sau:

Chương 1. Giới thiệu doanh nghiệp

Chương 2: Trình bày nội dung tổ chức kinh doanh lưu trú

Chương 3: Trình bày nội dung tổ chức bộ phận f&b

Chương 4: Thiết kế trải nghiệm khách hàng

Chương 5: Mô phỏng báo cáo tài chính doanh nghiệp

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Trang bìa

Lời mở đầu

Nội dung các chương

Kết luận

Tài liệu tham khảo

3. Rubric và thang điểm

Chương 1. Giới thiệu doanh nghiệp (1đ)

1.1. Giới thiệu tên doanh nghiệp, địa điểm, quy mô,...(0,25đ)

1.2. Trình bày phân tích cạnh tranh (0,25đ)

1.3. Cơ cấu tổ chức (0,25đ)

1.4. Phân khúc khách hàng (,25đ)

Chương 2. Trình bày nội dung tổ chức kinh doanh lưu trú (2đ)

2.1. Giới thiệu (0,25đ)

2.2. Trình bày guest's journey (1đ, mỗi giai đoạn 0,25đ)

2.3. Các chỉ số kinh doanh (KPI), công thức và áp dụng (0,75đ, mỗi chỉ số 0,25đ)

Chương 3: Trình bày nội dung tổ chức bộ phận f&b (2đ)

3.1. Giới thiệu (0,25đ)

3.2. Các điều kiện kinh doanh ăn uống (0,5đ, mỗi điều kiện 0,25đ)

3.3. Quy trình tổ chức kinh doanh ăn uống (0,5đ, mỗi bước 0,1đ)

3.4. Các công thức áp dụng (tính giá bán, hệ số vòng quay chỗ ngồi, doanh thu trên mỗi chỗ ngồi (0,75đ, mỗi ý 0,25đ)

Chương 4: Thiết kế trải nghiệm khách hàng (2đ)

4.1. Trình bày service blueprint (1đ, có ít nhất 4 ý)

4.2. Trình bày fishbone analysis và ví dụ (1đ, có ít nhất 4 ý)

Chương 5: Mô phỏng báo cáo tài chính doanh nghiệp (2đ)

5.1. Giới thiệu (0,25đ)

5.2. Bảng cân đối kế toán và ý nghĩa (0,5đ, có ít nhất 2 ví dụ)

5.3. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và ý nghĩa (0,5đ, có ít nhất 2 ví dụ)

5.4. Báo cáo luân chuyển dòng tiền và ý nghĩa các mục (0,75đ, mỗi ý 0,25đ)

Kết luận

Tài liệu tham khảo (1đ, có ít nhất 10 nguồn tài liệu tham khảo)

RUBRIC

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6 đ	Yếu dưới 4 đ
Cấu trúc	10 %	Xác định rõ ràng mục tiêu nghiên cứu, vấn đề nghiên cứu. Các đề mục được tổ chức rất hợp lý. Có sự liên kết chặt chẽ giữa các chương.	Xác định được mục tiêu nghiên cứu, vấn đề nghiên cứu. Các đề mục được tổ chức hợp lý. Có sự liên kết giữa các chương.	Chưa xác định rõ mục tiêu nghiên cứu, vấn đề nghiên cứu. Các đề mục được tổ chức chưa hợp lý. Thiếu sự liên kết giữa các chương.	Xác định không đúng mục tiêu nghiên cứu, vấn đề nghiên cứu. Các đề mục được tổ chức không hợp lý. Không có sự liên kết giữa các chương.
Nội dung	70%	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.
Trích dẫn và tài liệu tham khảo	20%	Tài liệu tham khảo rất phong phú. Có trích dẫn đầy đủ các lý thuyết (khái	Tài liệu tham khảo khá phong phú. Có trích dẫn đầy đủ các lý thuyết (khái	Tài liệu tham khảo không phong phú. Không có trích dẫn các lý thuyết	Có rất ít tài liệu tham khảo. Không có trích dẫn các lý thuyết (khái niệm) được

	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)	niệm) được nêu ra trong đề tài. Các bảng biểu được đặt tên, đánh số đầy đủ.	(khái niệm) được nêu ra trong đề tài. Có nhiều bảng biểu chưa được đặt tên, đánh số và ghi nguồn.	nêu ra trong đề tài. Có rất nhiều bảng biểu chưa được đặt tên, đánh số và ghi nguồn.
--	--	---	---	--

TP. Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 3 năm 2024

Người duyệt đề



ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

Giảng viên ra đề



ThS. Nguyễn Thị Thanh Thảo