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 chăm sóc khách hàng		
Mã học phần:	DDL0761	Số tin chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	232_DDL0761_01		
Hình thức thi: **Tiểu luận**	Thời gian làm bài:	**14**	Ngày
☐ Cá nhân	☒ Nhóm		
Quy cách đặt tên file	**Tên nhóm_Đề xuất kế hoạch CSKH cho … (tên khách sạn) _Mã SV_Họ và tên SV**		

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 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)
CLO1	Tổng hợp được những khái niệm về chăm sóc khách hàng và tầm quan trọng của chăm sóc khách hàng nhằm giúp KS – NH đạt được những chỉ số tài chính mong muốn	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	30%	Chương 1, Chương 2	3	PI 2.4
CLO2	Thiết kế được những chương trình chăm sóc khách hàng nhằm gia tăng giá trị thương hiệu cho KS – NH cũng như tạo ra trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	50%	Chương 4, Chương 5, Chương 6	5	PI 3.5
CLO5	Nhìn nhận giá trị của việc am hiểu khách hàng, chăm sóc khách hàng 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%	Chương 3	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

Thiết kế một kế hoạch Chăm sóc khách hàng cho khách sạn/resort đã chọn trong bối cảnh năm 2023 – 2024 nhằm đệ trình lên Ban Giám đốc xét duyệt.

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Các nội dung cần có:

Trang bìa

Danh sách nhóm (kèm % đánh giá mức độ đóng góp và công việc phân công cụ thể)

MỤC LỤC

Danh mục hình ảnh/biểu đồ (nếu có)

Chương 1. Giới thiệu về khách sạn/resort

Dòng thương hiệu

Cơ sở vật chất, nhân viên: Nêu ra những điểm đặc trưng, có hình ảnh minh họa, có dẫn nguồn tham khảo

Các giải thưởng – thành tựu của KS/resort hoặc thương hiệu KS/resort (đối với các khách sạn/resort theo chuỗi)

- Công nhận bởi các tổ chức trong nước & quốc tế

- Công nhận bởi OTA, TripAdvisor...
- Có dẫn nguồn tham khảo

Chương 2. Kỳ vọng của khách hàng
Trình bày **ít nhất 3 kỳ vọng** của khách hàng khi đến trải nghiệm dịch vụ của khách sạn/resort
Nêu lý do của từng kỳ vọng
*Có thể dựa trên cơ sở vật chất, phân khúc khách hàng, dòng thương hiệu, giải thưởng hoặc mô hình SERVQUAL

Chương 3. Vấn đề của khách hàng
Trình bày **ít nhất 3 vấn đề** khách hàng nhắc đến về khách sạn/resort
Có minh chứng cho từng vấn đề (OTA, Google Review, TripAdvisor...)
Tìm hiểu lý do
Đề xuất giải pháp (tactical & strategic) bằng quy trình cụ thể

Chương 4. Bảng câu hỏi về sự hài lòng của khách hàng
Dựa trên 5 yếu tố của mô hình SERVQUAL hoặc mô hình khác, thiết kế một bảng câu hỏi khảo sát về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng sau khi trải nghiệm dịch vụ tại khách sạn/resort.

- Ít nhất 3 câu hỏi cho từng yếu tố trong mô hình SERVQUAL (không tính câu hỏi đã có sẵn trong đề)

**Nếu dùng mô hình khác, vui lòng giới thiệu sơ lược trước khi áp dụng*

Phần 1. Thông tin nhân khẩu học của người trả lời
Giới tính
Mục đích chuyến đi:

- Công việc
- Du lịch – nghỉ dưỡng
- Thăm thân

Câu hỏi khác

Phần 2. Khảo sát sự hài lòng của khách hàng
Giới thiệu thang đo Likert
1 = Hoàn toàn không đồng ý
2 = Không đồng ý
3 = Bình thường
4 = Đồng ý
5 = Hoàn toàn đồng ý

Anh/Chị (quý khách) vui lòng đánh giá sự hài lòng về trải nghiệm với khách sạn/resort theo các tiêu chí sau:

Sự tin cậy (Reliability)

Câu hỏi: Khả năng cung cấp dịch vụ như đã cam kết một cách đáng tin cậy và chính xác	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***
Phòng của anh/chị sẵn sàng lúc 14 giờ vào ngày nhận phòng					
Anh/chị nhận được dịch vụ làm phòng vào lúc 17 giờ hàng ngày (turn down service)					
…					

Sự đáp ứng (Responsiveness)

Câu hỏi: Luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng và cung cấp dịch vụ nhanh chóng	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***
Anh/chị nhận được đúng hành lý và đủ số lượng khi nhận phòng					
Các dịch vụ gia tăng trong khách sạn (phòng gym, hồ bơi, thư viện,…) hoạt động đúng thời gian đã cam kết với anh/chị					
…					

Sự cảm thông (Empathy)

Câu hỏi: Cung cấp sự quan tâm và cá nhân hóa cho từng đối tượng khách	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***
Nhân viên có hỏi anh/chị về các nhu cầu cá nhân khác khi lưu trú tại khách sạn/resort					
Nhân viên có hỗ trợ anh/chị trong các trường hợp cần thiết					
…					

Chi tiết hữu hình (Tangibles)

Câu hỏi: Cơ sở vật chất, trang thiết bị của khách sạn, đồng phục nhân viên	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***
Phòng lưu trú của khách sạn/resort được trang bị đầy đủ trang thiết bị và đáp ứng được như cầu của anh/chị					
Anh/chị cảm thấy hài lòng về trang phục của các nhân viên của khách sạn/resort					
…					

Sự đảm bảo (Assurance)

Câu hỏi: Kiến thức – kỹ năng của nhân viên, sự tin cậy của nhân viên	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***
Nhân viên của khách sạn/resort có khả năng tư vấn về các thông tin chung của khách sạn/resort					
Nhân viên của khách sạn/resort có thể cung cấp thông tin chính xác về các dịch vụ gia tăng như spa, hồ bơi, phòng gym…					
…					

Chương 5. Hơn cả sự hài lòng (Customer delight)
Đề xuất **ít nhất 3 phương án** tạo ra Customer delight (phù hợp với hiện trạng của khách sạn/resort)
Nêu lý do cho từng phương án
Nêu những trở ngại khi tiến hành các phương án này

Chương 6. Kết luận
Tổng quan lại kế hoạch CSKH trong bối cảnh năm 2023 – 2024 (dự kiến thời gian bắt đầu – kết thúc của kế hoạch)
Hiệu quả của kế hoạch này
Nhược điểm của kế hoạch này

Tài liệu tham khảo
Phụ lục (nếu có; hình ảnh, biểu đồ,…)

***** Quy định trình bày:**

1. Số trang báo cáo: tối thiểu 25 trang (không bao gồm trang bìa và các trang phụ lục)
2. Font: Times New Roman
3. Size: 13
4. Paragraph – line spacing: 1.5 line, đoạn văn căn chỉnh đều
5. Định lề trang giấy:

   Top: 2cm *Bottom: 2cm*
   Left: 3cm *Right: 2cm*
6. Danh mục tài liệu tham khảo: Chuẩn APA 6 hoặc tương đương

3. Rubric và thang điểm

Bảng chấm điểm tiểu luận chi tiết

CHƯƠNG	Mục	Chi tiết	Điểm
CHƯƠNG 1	**Giới thiệu về khách sạn/resort**		**1**
	Dòng thương hiệu	*0.25*	
	Cơ sở vật chất, nhân viên	*0.5*	
	Các giải thưởng – thành tựu	*0.25*	
CHƯƠNG 2	**Kỳ vọng của khách hàng**		**1.5**

	3 kỳ vọng	*0.75*	
	Lý do	*0.75*	
CHƯƠNG 3	**Vấn đề của khách hàng**		**2**
	3 vấn đề (kèm minh chứng)	*0.75*	
	Lý do	*0.5*	
	Giải pháp (tactical & strategic)	*0.75*	
CHƯƠNG 4	**Bảng câu hỏi khảo sát về sự hài lòng của khách hàng**		**1.5**
CHƯƠNG 5	**Hơn cả sự hài lòng (customer delight)**		**1.5**
	3 phương án	*0.75*	
	Lý do và trở ngại	*0.75*	
CHƯƠNG 6	**Kết luận**		**1.5**
	Tổng quan kế hoạch	*1*	
	Hiệu quả của kế hoạch	*0.25*	
	Nhược điểm của kế hoạch	*0.25*	
Mục lục			**0.25**
Tài liệu tham khảo			**0.25**
Hình thức trình bày			**0.5**
Tổng điểm			**10**

Rubric – Tiểu luận nhóm cuối kỳ, không thuyết trình

Tiêu chí	Trọng số %	Tốt Từ 8 – 10đ	Khá Từ 6 – 7,9đ	Trung bình Từ 5 – 5,9đ	Yếu Dưới 4,9đ
Cấu trúc	20%	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	50%	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung phù hợp với tên đề	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung phù hợp với tên đề	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung chưa phù hợp hoàn	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung không phù hợp

		tài. Phân tích chi tiết, và tập trung giải quyết được các vấn đề nghiên cứu. Các phân tích nhận định có cơ sở.	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.	toàn vào tên đề tài. Các phân tích còn lan man, chưa chi tiết. Có nhiều phân tích nhận định không có cơ sở.	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	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.
Câu văn và từ ngữ	10%	Triển khai các ý rõ ràng, liền mạch. Sử dụng các từ ngữ phù hợp với hoàn cảnh. Câu văn mạch lạc, không có lỗi chính tả.	Triển khai các ý thiếu rõ ràng. Có một số lỗi trong sử dụng từ ngữ (chưa phù hợp với hoàn cảnh). Câu văn thiếu mạch lạc, có một số lỗi chính tả.	Triển khai các ý thiếu rõ ràng và lộn xộn. Nhiều lỗi trong sử dụng từ ngữ (chưa phù hợp với hoàn cảnh). Câu văn thiếu mạch lạc, nhiều lỗi chính tả.	Triển khai các ý thiếu rõ ràng, mâu thuẫn nhau và lộn xộn. Rất nhiều lỗi trong sử dụng từ ngữ (chưa phù hợp với hoàn cảnh). Câu văn thiếu mạch lạc, rất nhiều lỗi chính tả.
Trình bày	10%	Trình bày rõ ràng, dễ nhìn,	Trình bày rõ ràng, dễ nhìn,	Trình bày rõ ràng, có tuân	Trình bày cẩu thả, không tuân

		tuân thủ quy định trình bày của GV. Toàn bài sử dụng quy cách trình bày đồng nhất	tuân thủ quy định trình bày của GV. Còn 3-5 chỗ chưa sử dụng quy cách trình bày đồng nhất	thủ quy định trình bày của GV. Còn 5-7 chỗ chưa sử dụng quy cách trình bày đồng nhất	thủ quy định trình bày của GV. Toàn bài chưa sử dụng quy cách trình bày đồng nhất
	100%				

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

Người duyệt đề

ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

Giảng viên ra đề

ThS. Đào Thủy Tiên