

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 3, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Kỹ năng lãnh đạo trong ngành khách sạn (E)		
Mã học phần:	72HOSP40113	Số tin chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	233_72HOSP40113_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	233_LEADER_NHOMSV_TIEULUAN		

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	Understanding the basic concepts related to leadership and leadership styles.	Individual Report (no presentation)	20%	Question 1	2 marks	PLO4
CLO2	Understanding leadership theories and the fit between leadership styles and management situations.	Individual Report (no presentation)	20%	Question 2	2 marks	PLO4
CLO3	Applying knowledge to increase team motivation.	Individual Report (no presentation)	20%	Question 3	2 marks	PLO6
CLO4	Practicing effective teamwork.	Individual Report (no presentation)	20%	Question 3	2 marks	PLO9

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

Đề tiếng Anh

Part 1: Theory (total points: 40)

- 1.1. Define the leadership styles and explain its importance in the hospitality industry. (20 points).
 - Define and explain 4 the leadership styles.
 - Analyze and Provide examples each leadership styles in the hospitality industry.
- 1.2. Present the necessary skills of a leader in the hospitality industry and explain their importance. (20 points)
 - List and present the necessary skills of a leader in the hospitality industry.
 - Analyze the importance of each skill in helping leaders succeed in the hospitality industry.
 - Provide examples to illustrate the importance of each skill of a leader in the hospitality industry.

Part 2: Practice (total points: 50)

- 2.1. Case study (25 points): In Hotel ABC, Mary is a senior manager. She is an excellent leader and has helped the hotel achieve many successes in improving service quality and increasing revenue. However, recently, the hotel's revenue has decreased, and Mary is under pressure from the leadership team to improve the business situation. Scenario question: You are one of Mary's subordinates in Hotel ABC. You notice that Mary is under significant pressure and may be stressed during this time. You think you can help her better manage the situation. Propose a plan to Mary to reduce stress and restore her energy so that she can continue to lead the hotel effectively.
 - Describe the situation and the problem.
 - Present your approach to solving the problem.
 - Provide specific solutions
- 2.2. Present ways to motivate employees and improve work efficiency in the hospitality industry. (25 points)
 - Present ways to motivate employees in the hospitality industry.

- Analyze the importance of motivating employees and improving work efficiency in the hospitality industry.
- Provide specific examples to illustrate the ways to motivate employees and improve work efficiency in the hospitality industry.

Part 3: Special issue (total points: 10)

3.1. Present ways to handle issues related to cultural and racial diversity in the hospitality industry. (10 points)

- Present issues that need to be addressed related to cultural and racial diversity in the hospitality industry.
- Analyze the importance of handling issues related to cultural and racial diversity in the hospitality industry.
- Provide specific solutions to address issues related to cultural and racial diversity in the hospitality industry.

Đề tiếng Việt

Phần 1: Lý thuyết (tổng số điểm: 40)

1.1. Trình bày khái niệm về các kiểu lãnh đạo và giải thích tầm quan trọng của nó trong ngành khách sạn - nhà hàng. (20 điểm)

Nội dung chi tiết:

- Định nghĩa và giải thích 4 kiểu lãnh đạo.
- Phân tích và trình bày ví dụ minh họa về 4 kiểu lãnh đạo (đã đề cập) trong ngành khách sạn - nhà hàng.

1.2. Trình bày các kỹ năng cần thiết của một lãnh đạo trong ngành khách sạn - nhà hàng và giải thích tầm quan trọng của chúng. (20 điểm)

Nội dung chi tiết:

- Liệt kê và trình bày các kỹ năng cần thiết của một lãnh đạo trong ngành khách sạn - nhà hàng.
- Phân tích tầm quan trọng của từng kỹ năng trong việc giúp lãnh đạo thành công trong ngành khách sạn - nhà hàng.
- Trình bày ví dụ minh họa để làm rõ tầm quan trọng của các kỹ năng của một lãnh đạo trong ngành khách sạn - nhà hàng.

Phần 2: Thực hành (tổng số điểm: 55)

2.1. Case study (25 điểm): Trong khách sạn ABC, Mary là một quản lý cao cấp. Cô là một người lãnh đạo tuyệt vời và đã giúp khách sạn đạt được nhiều thành công trong việc cải thiện chất lượng phục vụ và tăng doanh thu. Tuy nhiên, trong thời gian gần đây, doanh thu của khách sạn đã giảm và Mary đang gặp phải áp lực từ ban lãnh đạo để cải thiện tình hình kinh doanh.

⇒ Câu hỏi tình huống: Bạn là một trong các nhân viên dưới quyền của Mary trong khách sạn ABC. Bạn nhận thấy rằng Mary đang gặp áp lực nặng nề và có thể bị stress trong thời gian này. Bạn nghĩ rằng bạn có thể giúp cô ấy quản lý tình hình tốt hơn. Hãy đề xuất cho Mary một kế hoạch giảm stress và tái tạo năng lượng của cô ấy để cô ấy có thể tiếp tục lãnh đạo khách sạn hiệu quả hơn.

Nội dung chi tiết:

- Mô tả tình huống và đặt vấn đề.
- Trình bày cách tiếp cận của bạn để giải quyết vấn đề.
- Đưa ra các giải pháp cụ thể để hỗ trợ cho Mary.

2.2. Trình bày cách thúc đẩy động lực và nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên trong khách sạn - nhà hàng. (25 điểm)

Nội dung chi tiết:

- Trình bày các cách thúc đẩy động lực của nhân viên trong khách sạn - nhà hàng.
- Phân tích tầm quan trọng của việc thúc đẩy động lực và nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên trong ngành khách sạn - nhà hàng.
- Đưa ra các ví dụ cụ thể để minh họa cho các cách thúc đẩy động lực và nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên trong ngành khách sạn - nhà hàng.

Phần 3: Vấn đề đặc biệt (tổng số điểm: 10)

3.1. Trình bày cách xử lý các vấn đề liên quan đến đa dạng văn hóa và chủng tộc trong khách sạn - nhà hàng. (10 điểm)

Nội dung gợi ý:

- Trình bày các vấn đề cần xử lý liên quan đến đa dạng văn hóa và chủng tộc trong ngành khách sạn - nhà hàng.
- Phân tích tầm quan trọng của việc xử lý các vấn đề liên quan đến đa dạng văn hóa và chủng tộc trong ngành khách sạn - nhà hàng.
- Đưa ra các giải pháp cụ thể để xử lý các vấn đề liên quan đến đa dạng văn hóa và chủng tộc trong ngành khách sạn - nhà hàng.

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Báo cáo tiểu luận:

- Trang bìa
- Mục lục
- Danh mục hình ảnh
- Danh mục bảng biểu
- Nội dung bài
- Tài liệu tham khảo

3. Rubric và thang điểm

Criteria	Weight (%)	Excellent From 8 – 10 points	Good From 6 – less than 8 points	Average From 4 – less than 6 points	Fail under 4 points
Content	70%	The content can demonstrate the academic knowledge which was lectured. Moreover, it has relevant examples from the industry	The content partially demonstrates the lectured knowledge. Furthermore, it provides limited examples from the industry.	The content has no relation to the lectured knowledge. However, it can show some relevant examples.	The content is out-of-topic.
Report layout	20%	The report is well-structured with chapters. Moreover, some mistakes (less than 5 defects) such as spelling, font, and size might be found.	The report is structured in an unprofessional manner. Furthermore, mistakes (from 6 – 15 defects) such as spelling, font, and size might be found.	The report has an ambiguous structure. Additionally, various (from 16 to 25 defects) mistakes such as spelling, font, and size might be found.	The report has no structure. Besides, enormous mistakes (over 26 defects) such as spelling, font, and size might be found.
Reference	10%	Citing from reliable sources (over 10 sources) and presenting in a correct format (both in-text and reference list)	Citing from some unreliable sources (over 10 sources) and presenting in a correct format (both in-text	Citing from less than 10 sources (some sources are unreliable) and presenting in an incorrect format (lack of	No reference

			and reference list)	in-text and/or reference list)	
	100%				

TP. Hồ Chí Minh, ngày 05 tháng 07 năm 2024

Người duyệt đề



ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

Giảng viên ra đề



ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh