

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH

ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản trị Nhà hàng		
Mã học phần:	71FBOM40032	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	241_71FBOM40032_01, 241_71FBOM40032_02		
Hình thức thi: Tiểu luận (Không thuyết trình)	Thời gian làm bài:	7	ngày
☒ GV giao đề bài trong thời gian giảng dạy lớp học phần	☐ TT. Khảo thí thiết lập và giao đề bài trên hệ thống thi CTE theo lịch thi Phòng Đào tạo công bố		
☐ Cá nhân	☒ Nhóm	Số SV/nhóm:	9
Quy cách đặt tên file	Mã SV_Ho và ten SV_Tên học phần		

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 17/11/2024.**

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)
CLO2	Hiểu được những yếu tố ảnh hưởng đến công tác hoạch định thực đơn, các khu vực chức năng, công tác quản lý nhân sự, quản lý marketing, thiết kế trải nghiệm khách trong kinh doanh nhà hàng.	Tiểu luận	40%	Phần 1	4	PLO2
CLO3	Thiết kế được quy trình làm việc cho nhân viên, bản mô tả công việc và bản tiêu chuẩn công việc cho từng vị trí trong nhà hàng.	Tiểu luận	40%	Phần 2	4	PLO1, PLO3
CLO4	Giải quyết các vấn đề phát sinh, thiết kế trải nghiệm khách hàng	Tiểu luận	20%	Phần 3	2	PLO6

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: Trong vai trò là người giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp, bạn sẽ thực hiện kế hoạch đánh giá chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp F&B. Bạn sẽ sử dụng hình thức điều tra là “Khách hàng bí ẩn” để đánh giá về chất lượng sản phẩm và chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp theo mô hình DINESERV.

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Chương 1: Giới thiệu doanh nghiệp và cơ sở lý luận

1. Giới thiệu tổng quan về doanh nghiệp

- a. Quá trình hình thành và phát triển
- b. Chức năng và lĩnh vực hoạt động
- c. Tầm nhìn – Sứ mệnh – Giá trị cốt lõi
- d. Lý do chọn doanh nghiệp để phân tích

2. Tổng quan cơ sở lý luận

Tìm hiểu thông tin qua những TÀI LIỆU KHOA HỌC (Sách, Tạp chí khoa học, Bài tham luận, hội thảo,...) và trình bày 2 nội dung sau:

- a. Chất lượng dịch vụ
- b. Mô hình DINESERV

Lưu ý: Sử dụng ít nhất 5 nguồn TÀI LIỆU KHOA HỌC và trích dẫn đúng theo quy định.

Các nguồn TÀI LIỆU KHOA HỌC dễ tìm nhất ở trang Google Scholar, Researchgate, Thư viện VLU,...

Chương 2: Đánh giá chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp

Phân tích chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp mình đã chọn qua tất cả những yếu tố của mô hình DINESERV

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng tại doanh nghiệp

Từ những phân tích trong chương 2, trình bày những giải pháp CỤ THỂ do nhóm đề xuất góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp. Cần đưa ra ít nhất 3 giải pháp.

Tài liệu tham khảo

Trích dẫn theo tiêu chuẩn APA

Phụ lục

Hãy chụp một tấm hình cùng nhóm tại doanh nghiệp để làm minh chứng mình đóng vai người khách bí ẩn.

3. Rubric và thang điểm

Tiêu chí đánh giá	Trọng số (%)	Thang điểm đánh giá			
		Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6–dưới 8 đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6 đ	Yếu dưới 4 đ
Văn phong, ngôn từ	20	Ngôn từ, câu chữ sử dụng hàn lâm, chính xác, không có lỗi chính tả	Ngôn từ, câu chữ sử dụng hợp lý, vẫn còn một vài lỗi chính tả nhỏ	Ngôn từ, câu chữ sử dụng chưa được hàn lâm, chính xác, lỗi chính tả còn nhiều	Ngôn từ, câu chữ sử dụng hoàn toàn không chính xác, lỗi chính tả nhiều
Trích dẫn	10	Chính xác và đầy đủ	Trích dẫn đủ nhưng vẫn còn một vài lỗi trong định dạng trích dẫn	Thiếu nhiều trích dẫn, định dạng trích dẫn chưa chính xác	Hoàn toàn không trích dẫn
Nội dung	25	Trình bày đầy đủ nội dung yêu cầu về chủ đề, có thêm các nội dung liên quan đóng góp vào việc mở rộng kiến thức	Trình bày đầy đủ nội dung yêu cầu về chủ đề	Trình bày không đủ nội dung theo yêu cầu về chủ đề	Trình bày nội dung không liên quan hay nội dung quá sơ sài, không cung cấp được thông tin cần thiết.
Hình thức, báo cáo	20	Cách trình bày rõ ràng, dễ hiểu, có sáng tạo.	Cách trình bày tương đối rõ ràng, dễ hiểu, tuy nhiên vẫn	Trình bày sơ sài, giữa các phần thiếu sự liên kết, thiếu sự thu hút được người đọc	Trình bày quá sơ sài, không có tính logic, không có sự liên kết giữa các phần

			còn một vài lỗi trình bày		
Tư duy phản biện	25	Lý do cho các sự lựa chọn được giải thích rõ ràng thông qua việc sử dụng hiệu quả các nguồn học thuật để hỗ trợ	Lý do cho các sự lựa chọn được giải thích tương đối rõ tuy nhiên chưa được hỗ trợ nhiều bởi các nguồn học thuật	Các sự lựa chọn chưa được giải thích rõ ràng và rất ít nguồn học thuật được sử dụng để hỗ trợ	Không hoặc rất ít sự giải thích cho các lựa chọn. Hoàn toàn không sử dụng các nguồn học thuật để hỗ trợ
	100				

Người duyệt đề

TP. Hồ Chí Minh, ngày 18.. tháng 11.. năm 2024

Giảng viên ra đề

TS. Trịnh Thị Thúy

ThS. Võ Đức Duy