

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 1, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản trị chất lượng dịch vụ		
Mã học phần:	71TOUR30162	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	241_71TOUR30162_01		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	14	ngày
☐ Cá nhân	☒ Nhóm		
<i>Quy cách đặt tên file</i>	<i>Tên nhóm_Mã nhóm lớp học phần (VD: ABC_241_71TOUR30162_01)</i>		

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)
CLO1	Vận dụng kiến thức quản trị dịch vụ vào việc lựa chọn phương pháp đo lường phù hợp với từng loại hình dịch vụ nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ cho doanh nghiệp	Tiểu luận	25%	Vận dụng kiến thức về chất lượng dịch vụ. Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ...	2.5	PI 2.2
CLO2	Vận dụng linh hoạt mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ nhằm xác định và nhận diện các yêu cầu đảm bảo chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp	Tiểu luận	25%	Phân tích và vận dụng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ	2.5	PI 3.2
CLO3	Ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ theo các nguyên lý và các yêu cầu phù hợp nhằm phục vụ làm hài lòng khách hàng	Tiểu luận	25%	Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại...	2.5	PI 4.2
CLO4	Vận dụng tư duy phản biện, sáng tạo đánh giá một cách tự tin các vấn đề quản trị	Tiểu luận	25%	Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng	2.5	PI 10.1

	chất lượng dịch vụ trong du lịch			dịch vụ tại....		
--	-------------------------------------	--	--	--------------------	--	--

III. Nội dung đề bài

1. Đề bài

Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp du lịch

(Sinh viên hãy lựa chọn một doanh nghiệp du lịch bất kỳ, từ đó đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp du lịch và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại đây)

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

2.1 Nội dung bài tiểu luận phải được trình bày rõ ràng, sạch sẽ theo bố cục sau:

- a) Bìa chính
- b) Danh sách đánh giá cá nhân trong làm việc nhóm
- c) Mục lục
- d) Nhận xét của giảng viên
- e) Lời mở đầu
- f) Phần nội dung:

Bố cục thành 3 chương, gợi ý nội dung như sau:

CHƯƠNG 1: Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ

1.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ

1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

(mô tả các yếu tố con người, quy trình, công nghệ...)

1.3 Các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ

1.4

1.5

CHƯƠNG 2: Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp du lịch...

2.1 Giới thiệu tổng quan về doanh nghiệp du lịch...

2.1.1...

2.1.2...

2.2 Thực trạng chất lượng dịch vụ tại...

2.3 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại...

2.3 Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại...

2.4...

2.5...

CHƯƠNG 3: Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại....

3.1 Định hướng chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp ...

3.2 Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp

3.2.1...

3.2.2...

...

g) Kết luận

h) Danh mục tài liệu tham khảo

i) Phụ lục (nếu có)

2.2. Phần Format bài tiểu luận:

- Báo cáo dài tối đa 40 trang, không kể phần Phụ lục.
- Font: Times New Roman, size: 12, paragraph-line spacing: 1.15 line, cách đoạn 6pt
- Trang 1 bắt đầu từ nội dung Chương 1.
- Định lề trang giấy:

Top: 2.0 cm

Bottom: 2.0 cm

Left: 3.0 cm

Right: 2.0 cm

Nội dung trang bìa ghi rõ thông tin

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  ĐẠI HỌC VĂN LANG Ngành QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH HỌC PHẦN: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BÀI TIỂU LUẬN CUỐI KỲ ĐỀ TÀI: GHI TÊN ĐỀ TÀI Lớp HP: Nhóm sinh viên thực hiện (ghi tên nhóm) Giảng viên hướng dẫn: TP.HCM, Tháng năm 2024

Lưu ý lớp trên trang bìa là theo mã lớp học phần Quản trị chất lượng dịch vụ

Lưu ý cách thức nộp bài:

Đặt tên file ghi rõ: Tên Nhóm – Lớp (mã lớp học phần Quản trị chất lượng dịch vụ
(VD: **ABC_241_71TOUR30162_01**)

Địa chỉ nộp bài: Trên hệ thống CTE theo yêu cầu của Trường (tất cả sinh viên nộp bài)

3. Rubric và thang điểm

3.1 Rubric: Tiểu luận cuối kỳ (40%)

Tiêu chí	Trọng số (%)	Xuất sắc Từ 9 – 10 điểm	Giỏi Từ 8 – dưới 9 điểm	Khá Từ 7 – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 5 – dưới 7 điểm	Yếu dưới 5 đ
Nội dung đầy đủ	60	Phong phú	Khá Phong phú	Đầy đủ	Khá đầy đủ, thiếu 1 nội dung quan trọng	Thiếu nhiều nội dung quan trọng
Vận dụng	10	Bài làm có tính vận dụng sáng tạo	Bài làm có tính vận dụng khá sáng tạo	Có khả năng vận dụng kiến thức	Thực hiện đúng chủ đề đã giảng trên lớp	Không thực hiện được bài tập
Bố cục của báo cáo	10	Trình bày khoa học và logic	Trình bày khoa học	Trình bày khá khoa học và logic, còn một vài sai sót nhỏ	Trình bày dựa vào căn cứ khoa học nhưng còn một sai sót quan trọng	Lập luận không có căn cứ khoa học và logic
Hình thức trình bày	10	Đúng theo yêu cầu, không sai chính tả, trích nguồn rõ ràng	Đúng theo yêu cầu, không sai chính tả, trích nguồn khá rõ ràng	Đúng theo yêu cầu, sai chính tả, trích nguồn còn thiếu rõ ràng	Đúng theo yêu cầu, sai chính tả, trích nguồn còn thiếu chưa đầy đủ	Chưa đúng theo yêu cầu, sai chính tả, trích nguồn còn thiếu chưa đầy
Sự phối hợp trong nhóm chặt chẽ	10	Nhóm phối hợp tốt	Nhóm phối hợp tương đối tốt	Nhóm phối hợp khá tốt	Nhóm có phối hợp nhưng chưa tốt	Không thể hiện sự phối hợp
	100					

Lưu ý: Nhóm đánh giá trọng số cá nhân làm việc nhóm (kết quả được sử dụng cho bài tập cuối kỳ)

Trọng số kết quả này sẽ được nhân với kết quả của bài tập cuối kỳ => điểm của từng cá nhân

3.2 Thang điểm

Tiêu chí	Diễn giải	Điểm
Nội dung	Chương 1 cơ sở lý thuyết: cụ thể, đầy đủ	1
	Chương 2 Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp du lịch...: thực hiện đầy đủ các nội dung theo yêu cầu, nêu và phân tích thực trạng chi tiết	3
	Chương 3: Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại...: cụ thể phù hợp với thực trạng của doanh nghiệp	2
Vận dụng	Bài làm có tính vận dụng sáng tạo, khả năng quan sát trong thực tế	1
Bố cục của báo cáo	Trình bày khoa học và logic, đáp ứng yêu cầu đề bài	1
Hình thức trình bày	Đúng theo yêu cầu, không sai chính tả, trích nguồn rõ ràng	1
Sự phối hợp trong nhóm chặt chẽ	Nhóm phối hợp tốt, thể hiện vai trò của từng thành viên	1
Tổng		10

TP. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 10 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



TS. Trần Thị Thùy Trang



ThS. Nguyễn Thị Duân