

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 chăm sóc khách hàng		
Mã học phần:	71HOSP40202	Số tin chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	241_71HOSP40202_01, 03		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	28	ngày
☐ Cá nhân	☒ Nhóm		
Quy cách đặt tên file	241_CSKH_TENNHOM_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 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 các kiến thức về bộ phận chăm sóc khách hàng trong khách sạn như kiến thức về kỳ vọng của khách hàng, mô hình SERVQUAL và khái niệm customer delight nhằm tạo ra được nhóm khách hàng trung thành và góp phần gia tăng doanh thu cho khách sạn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 1	2 điểm	PI 2.3
CLO2	Thiết kế được các bảng câu hỏi chất lượng dịch vụ của khách sạn theo mô hình SERVQUAL nhằm nhằm hiểu rõ các vấn đề khách hàng đang gặp phải khi trải nghiệm dịch vụ và hoàn thiện quy trình làm việc để hạn chế các vấn đề.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 3	2 điểm	PI 3.5

CLO3	Thiết lập được các kỹ năng về phân tích và giải quyết vấn đề của khách hàng nhằm phối hợp với các bộ phận có liên quan trong khách sạn để hạn chế các vấn đề tương tự tiếp diễn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 2	2 điểm	PI 6.2
CLO4	Thành thạo xây dựng bảng câu hỏi về chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao công tác chăm sóc khách hàng của khách sạn, hiểu rõ các kỳ vọng của khách hàng và đáp ứng các kỳ vọng đó trong tương lai.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 4	2 điểm	PI 7.4
CLO5	Nhìn nhận giá trị của việc am hiểu các kiến thức và kỹ năng liên quan đến chăm sóc khách hàng trong khách sạn nhằm tiếp tục phấn đấu, trau dồi và học tập suốt đời để nâng cao vị thế của bản thân.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 5	2 điểm	PI 9.2 PI 10.3

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

Câu 1: Xác định kỳ vọng của khách hàng (2 điểm)

1.1 Xác định kỳ vọng của khách hàng (0.5 điểm)

1.2 Nêu nguồn gốc của kỳ vọng này (0.5 điểm)

1.3 Đề xuất 2 phương pháp tạo ra trải nghiệm hơn cả sự hài lòng (customer delight) (0.5 điểm)

1.4 Nêu lý do lựa chọn 2 phương pháp trên (0.5 điểm)

Câu 2: Vấn đề của khách hàng (2 điểm)

2.1 Xác định vấn đề của khách hàng (0.5 điểm)

2.2 Đề xuất giải pháp tức thời (0.5 điểm)

2.3 Đề xuất giải pháp dài hạn (1 điểm)

2.3.1 Đánh giá tính nghiêm trọng của vấn đề (0.5 điểm)

2.3.2 Xác định phòng/ ban nào trong khách sạn chịu trách nhiệm (0.5 điểm)

Câu 3: Xây dựng bảng khảo sát chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL (2 điểm)

3.1 Bảng khảo sát đầy đủ các yếu tố của mô hình (0.5 điểm)

3.2 Mỗi yếu tố phải đảm bảo số câu hỏi tối thiểu (0.5 điểm)

3.3 Tính phù hợp của từng câu hỏi với khách sạn (0.5 điểm)

3.4 Trình bày bảng khảo sát (0.5 điểm)

Câu 4: Trình bày các chứng nhận về chất lượng dịch vụ được công nhận của khách sạn, Xác định tầm quan trọng của customer delight và Xác định tính nghiêm trọng của vấn đề (2 điểm)

3.1 Trình bày được các chứng nhận chất lượng dịch vụ (0.5 điểm)

3.2 Có minh chứng cho các chứng nhận chất lượng dịch vụ (0.5 điểm)

3.3 Trình bày tầm quan trọng của customer delight (0.5 điểm)

3.4 Trình bày tính nghiêm trọng của vấn đề (0.5 điểm)

Câu 5: Trình bày báo cáo và Tài liệu tham khảo (2 điểm)

4.1 Trình bày báo cáo (1 điểm)

4.1.1 Trình bày không sai font và size (0.5 điểm)

4.1.2 Trình bày đúng quy chuẩn báo cáo (0.5 điểm)

4.2 Tài liệu tham khảo (1 điểm)

4.2.1 Trích dẫn từ hơn 10 nguồn tài liệu đáng tin cậy (0.5 điểm)

4.2.2 Trình bày trích dẫn đúng chuẩn APA 6 (0.5 điểm)

2. Hướng dẫn thể thức trình bày

Báo cáo tiểu luận:

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

3. Rubric và thang điểm

Tiêu chí	Trọng số %	Tốt Từ 8 – 10đ	Khá Từ 6 – dưới 8đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6đ	Yếu Dưới 4đ
Nội dung “Giới thiệu”	10%	Trình bày được loại hình của khách sạn, dòng thương hiệu với các minh chứng rõ ràng	Trình bày được loại hình của khách sạn, tuy nhiên, không nhận định được dòng thương hiệu của khách sạn	Trình bày sơ sài về khách sạn và không nhìn nhận được dòng thương hiệu của khách sạn	Không thể giới thiệu về khách sạn
Nội dung “kỳ vọng”	10%	Xác định được 3 kỳ	Xác định được 3 kỳ	Xác định được 1-2 kỳ	Không xác định được kỳ

của khách hàng”		vọng của khách hàng và có lý do hợp lý, có ghi nhận ý kiến từ bài thuyết trình	vọng của khách hàng, tuy nhiên, không có lý do hợp lý cho sự lựa chọn	vọng của khách hàng và lý do không hợp lý	vọng của khách hàng
Nội dung “vấn đề của khách hàng”	10%	Trình bày được 3 vấn đề của khách hàng và đề xuất tactical và strategic solution cho từng vấn đề	Trình bày được 3 vấn đề của khách hàng, tuy nhiên, đề xuất giải pháp còn chung chung, không phân loại cụ thể là tactical hay strategic solution	Trình bày được 1-2 vấn đề của khách hàng, tuy nhiên, không có giải pháp nào được đưa ra	Không trình bày được vấn đề của khách hàng
Nội dung “bảng câu hỏi khảo sát chất lượng dịch vụ”	20%	Áp dụng đúng mô hình SERVQUAL để tạo ra bảng câu hỏi khảo sát chất lượng dịch vụ, có giải thích ý nghĩa các observation item	Áp dụng đúng mô hình SERVQUAL để tạo ra bảng câu hỏi khảo sát chất lượng dịch vụ, tuy nhiên, các observation item phân bố chưa hợp lý	Không áp dụng được toàn bộ mô hình SERVQUAL hoàn chỉnh để tạo ra bảng câu hỏi, chỉ sử dụng một vài yếu tố	Không thành lập được bảng câu hỏi
Nội dung “customer delight”	10%	Đề xuất được 3 phương án tạo ra customer delight cùng	Đề xuất được ít hơn 3 phương án tạo ra customer delight cùng	Đề xuất được ít hơn 3 phương án tạo ra customer delight,	Không đề xuất được phương án tạo ra customer

		với lý do và các khó khăn khi triển khai phương án	với lý do và các khó khăn khi triển khai phương án	không có lý do và không phân tích khó khăn khi triển khai	delight hợp lý
Nội dung “kết luận”	10%	Viết được phân tổng quan kế hoạch, có thời gian thực hiện, có nêu ưu và nhược điểm của kế hoạch	Viết được phân tổng quan kế hoạch, có thời gian thực hiện, tuy nhiên, không có nêu ưu và nhược điểm của kế hoạch	Viết được phân tổng quan kế hoạch, tuy nhiên, không có thời gian thực hiện, không có nêu ưu và nhược điểm của kế hoạch	Không hoàn thành được phần kết luận
Trình bày báo cáo	15%	Font – size chữ đồng nhất, canh lề đều từ đầu đến cuối, có đầy đủ chương mục của một báo cáo tiểu luận, gần như không xuất hiện lỗi chính tả	Font – size đôi khi còn không đồng nhất, canh lề chưa đều, tuy nhiên, có trình bày đúng format của báo cáo và cũng ít lỗi chính tả xuất hiện	Font – size không đồng nhất, không thực hiện canh lề văn bản, thiếu các thành phần của văn bản báo cáo, nhiều lỗi chính tả	Không trình bày được văn bản báo cáo, không canh lề, font – size không đồng nhất
Tài liệu tham khảo	15%	Trích dẫn trên 10 nguồn tài liệu từ các nguồn đáng tin cậy và trình bày danh mục Tài liệu tham khảo đúng	Trích dẫn 6-9 nguồn tài liệu từ các nguồn đáng tin cậy và trình bày danh mục Tài liệu tham khảo đúng	Trích dẫn ít hơn 5 nguồn tài liệu, 1-2 tài liệu đến các nguồn không đáng tin cậy và trình bày danh mục Tài liệu tham khảo đúng	Không có trích dẫn, không có danh mục Tài liệu tham khảo

		format APA6	format APA6	format APA6	
	100%				

Người duyệt đề

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2024

Giảng viên ra đề

ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

ThS. Trần Đức Trung