

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA DU LỊCH

**ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN**  
**THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 1, năm học 2024-2025**

**I. Thông tin chung**

|                                          |                                               |                                           |                |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------|
| Tên học phần:                            | Quản trị Doanh thu trong kinh doanh Khách sạn |                                           |                |
| Mã học phần:                             | 72HOSP40233                                   | Số tín chỉ:                               | 3              |
| Mã nhóm lớp học phần:                    | 241_72HOSP40233_01                            |                                           |                |
| Hình thức thi:                           | <b>Trắc nghiệm kết hợp Tự luận</b>            | Thời gian làm bài:                        | <b>75</b> phút |
| <i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i> | <input type="checkbox"/> Có                   | <input checked="" type="checkbox"/> Không |                |

**Cách thức nộp bài phần tự luận (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):**

- SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi;

**1. Format đề thi**

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Tên các phương án lựa chọn: **in hoa, in đậm**
- Không sử dụng nhảy chữ/số tự động (numbering)
- Mặc định phương án đúng luôn luôn là Phương án A ghi ANSWER: A
- Tổng số câu hỏi thi:
- Quy ước đặt tên file đề thi:

+ **Mã học phần**\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TNTL\_De 1

+ **Mã học phần**\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TNTL\_De 1\_Mã đề (**Nếu sử dụng nhiều mã đề cho 1 lần thi**).

**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](mailto: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).

- Khuyến khích Giảng viên biên soạn và nộp đề thi, đáp án bằng **File Hot Potatoes**. Trung tâm Khảo thí gửi kèm File cài đặt và File hướng dẫn sử dụng để hỗ trợ Quý Thầy Cô.

**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)                                 |
| <b>CLO1</b> | <b>Hiểu</b> được nguyên tắc, khái niệm cơ bản, vai trò và cấu trúc của quản trị doanh thu quản lý doanh thu khách sạn                | Thi cuối kỳ        | 10                                         | 1              | 1/10           | PLO 3(M)                            |
| <b>CLO2</b> | <b>Phân tích</b> những phương pháp quản lý doanh thu áp dụng vào thực tiễn kinh doanh của khách sạn                                  | Thi cuối kỳ        | 20                                         | 1,2            | 2/10           | PLO 4(M)                            |
| <b>CLO3</b> | <b>Phân tích</b> chiến lược bán và giá bán cho từng phân khúc khách hàng, từng kênh bán hàng để tối đa hóa doanh thu                 | Thi cuối kỳ        | 30                                         | 1,2            | 3/10           | PLO 6(R)                            |
| <b>CLO4</b> | <b>Ứng dụng</b> hiệu quả kỹ năng tư duy phản biện, phân tích, tổng hợp để kiểm soát quỹ phòng, đưa ra dự đoán cho từng mùa trong năm | Thi cuối kỳ        | 30                                         | 2              | 3/10           | PLO7(R)                             |
| <b>CLO5</b> | <b>Hình thành</b> tính kỷ luật, ý thức trách nhiệm và thái độ học tập tích cực                                                       | Thi cuối kỳ        | 10                                         | 1,2            | 1/10           | PLO 10 (R)                          |

### III. Nội dung câu hỏi thi

#### **PHẦN TRẮC NGHIỆM (tổng 28 câu hỏi với 0,25đ/câu) – 7 ĐIỂM**

**Câu 1.** Vào ngày Giáng sinh 25/12, Khách sạn Intercontinental nhận được tổng cộng 300 đặt phòng trên tổng số 250 phòng sở hữu. Con số 300 đặt phòng này được xem là:

**A. Nhu cầu không bị giới hạn**

**B. Nhu cầu bị giới hạn**

**C. Nhu cầu bị từ chối**

**D. Nhu cầu đáp ứng**

**ANSWER: A**

**Câu 2.** Trong phân tích thay thế (Displacement Analysis) giữa Khách đoàn và Khách lẻ, yếu tố quan trọng nhất cần được xem xét là:

**A. Lợi nhuận**

**B. Chi phí**

**C. Doanh thu**

**D. Giá phòng**

**ANSWER: A**

**Câu 3.** Bảng dưới đây ghi nhận số lượng No show và hủy phòng của một Khách sạn trong tuần đầu tiên của 4 tháng đầu năm.

Tính xác suất mà Khách sạn có ít nhất 1 No show mỗi ngày?

| Day | No show & Last minute cancelled |     |     |     |
|-----|---------------------------------|-----|-----|-----|
|     | Jan                             | Feb | Mar | Apr |
| 1   | 1                               | 4   | 4   | 1   |
| 2   | 1                               | 0   | 0   | 1   |
| 3   | 3                               | 1   | 1   | 3   |
| 4   | 2                               | 3   | 2   | 2   |
| 5   | 0                               | 0   | 2   | 1   |
| 6   | 1                               | 1   | 2   | 2   |
| 7   | 1                               | 0   | 1   | 1   |

**A. 82%**

**B. 39%**

**C. 43%**

**D. 52%**

**ANSWER: A**

**Câu 4.** Mức giá nào là mức giá cao nhất trong bảng phân cấp giá của Khách sạn?

**A. Giá bán lẻ (BAR)**

**B. Giá đoàn**

**C. Giá bán sỉ (Wholesalers)**

**D. Giá hợp đồng công ty (Corporate)**

**ANSWER: A**

**Câu 5.** Trong các nhận định dưới đây, nhận định nào là **ĐÚNG**:

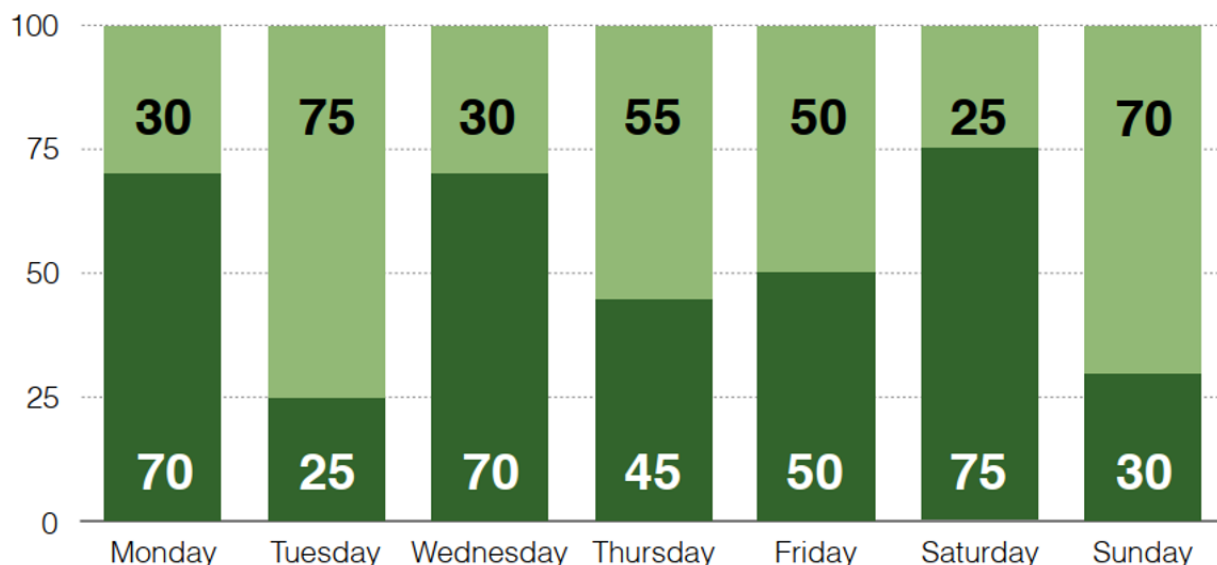
**A.** Việc ưu tiên đặt phòng Đoàn hay Khách lẻ phải được xác định dựa trên phân tích và so sánh lợi nhuận thu được giữa hai bên

**B.** Đặt phòng đoàn thường không được ưu tiên vì giá đoàn luôn thấp hơn giá bán cho Khách lẻ

**C.** Giá đoàn thường thấp trong các dịp cao điểm (Lễ, Tết, etc)

**D. Khách sạn sẽ ưu tiên đặt phòng đoàn nếu doanh thu từ đoàn vượt doanh thu từ Khách lẻ**  
**ANSWER: A**

**Câu 6.** Hình dưới đây mô tả công suất phòng của một Khách sạn trong tuần. Để tối ưu hóa công suất phòng trong thời gian này, nhà quản lý doanh thu cần thực hiện kỹ thuật gì?



- A. Đặt Min LOS ngày thứ 2, thứ 4 và thứ 7**
- B. Đặt Min LOS ngày thứ 3 và Chủ nhật
- C. Đặt Max LOS ngày thứ 2, thứ 4 và thứ 7
- D. Đặt Max LOS ngày thứ 3 và Chủ Nhật

**ANSWER: A**

**Câu 7.** Nhận thấy Tết Dương (01/01) là thời điểm đông khách và bận rộn nên Khách sạn quyết định không nhận các booking check-in vào ngày này. Đây là kỹ thuật:

- A. CTA**
- B. Max LOS
- C. Min LOS
- D. CTD

**ANSWER: A**

**Câu 8.** Thuật ngữ Understay được sử dụng để thể hiện:

- A. Khách check out trước thời gian dự kiến**
- B. Khách kéo dài thời gian lưu trú so với dự định
- C. Khách sẽ tiếp tục lưu trú tại Khách sạn qua đêm nay
- D. Khách không đến check in theo dự kiến

**ANSWER: A**

**Câu 9.** Một Khách sạn có 150 phòng, trong đó có 3 phòng out of order. Báo cáo tại bộ phận tiền sảnh ghi nhận rằng dự kiến hôm nay có 40 phòng stayover, 30 đặt phòng mới sẽ check-in ngày hôm nay. Tuy nhiên, sáng nay bộ phận Lễ tân đã check out cho 3 phòng dự kiến sẽ

rời đi 2 ngày sau đó và một nhóm Khách gia đình gồm 10 phòng muốn kéo dài thời gian lưu trú thay vì check out ngày hôm nay.

Dự báo số lượng phòng còn lại có thể bán của Khách sạn vào đêm nay?

**A. 70**

**B. 64**

**C. 67**

**D. 73**

**ANSWER: A**

**Câu 10.** Bảng số liệu dưới đây ghi nhận số lượng đặt phòng (OTB) cho ngày 31/12 tại các thời điểm khác nhau.

| Ngày  | OTB for 31/12 |
|-------|---------------|
| 29/12 | 59            |
| 30/12 | 56            |
| 31/12 | 70            |

Nhận định nào sau đây là **ĐÚNG**?

**A. Số lượng pick up của ngày 30 so với ngày 29 là -3, điều này có nghĩa số đặt phòng hủy nhiều hơn số đặt phòng mới là 3**

**B. Số lượng pick up của ngày 30 so với ngày 29 là -3, điều này có nghĩa là Khách sạn có 3 đặt phòng bị hủy**

**C. Số lượng pick up của ngày 30 so với ngày 29 là 3, điều này có nghĩa là Khách sạn có thêm 3 đặt phòng mới**

**D. Số lượng pick up của ngày 30 so với ngày 29 là 3, điều này có nghĩa là Khách sạn có 3 đặt phòng bị hủy**

**ANSWER: A**

**Câu 11.** Yếu tố nào dưới đây cần được xem xét để đưa ra dự báo nhu cầu chính xác?

**A. Tất cả đều đúng**

**B. Dữ liệu lịch sử**

**C. Các dịp lễ, Tết hay sự kiện lớn**

**D. Các yếu tố bên ngoài như chính trị, dịch bệnh, thiên tai**

**ANSWER: A**

**Câu 12.** Trường hợp Khách sạn có một ngày nào đó kín phòng với công suất 100%, thì để tránh trường hợp Khách đặt phòng và ở qua những ngày này, nhà quản lý doanh thuật nên áp dụng kỹ thuật:

**A. Max LOS**

**B. Min LOS**

**C. CTA**

**D. CTD**

**ANSWER: A**

**Câu 13.** Một Khách sạn có **công suất phòng** là 75%, cùng ngày **ADR** ghi nhận được ở mức \$50. **Doanh thu trên đầu phòng (RevPAR)** ghi nhận tại Khách sạn là?:

- A. \$37,5
- B. \$12,5
- C. \$87,5
- D. Không đủ dữ kiện để tính

**ANSWER: A**

**Câu 14.** Khách sạn Lotte Saigon vừa nhận được yêu cầu Đặt phòng đoàn từ một công ty lữ hành. Đoàn khách yêu cầu 40 phòng và thời gian lưu trú là 3 đêm.

Theo chính sách của Khách sạn, cứ đặt 15 phòng thì sẽ được miễn phí 1 phòng.  
Xác định tổng số phòng mà Đoàn Khách được tặng miễn phí:

- A. 7
- B. 8
- C. 6
- D. 9

**ANSWER: A**

**Câu 15.** Giá ROH là:

- A. Giá trung bình được tính tùy theo số lượng phòng sẵn có của Khách sạn – không phân biệt hạng phòng
- B. Giá của một hạng phòng bất kỳ do Khách sạn chọn
- C. Giá của một hạng phòng bất kỳ do đoàn Khách chọn
- D. Giá trung bình của tất cả các hạng phòng của Khách sạn

**ANSWER: A**

**Câu 16.** Chi phí nào dưới đây được xếp vào loại chi phí Giá vốn hàng bán (COGS):

- A. Chi phí nguyên vật liệu trực tiếp
- B. Chi phí điện nước
- C. Chi phí quản lý doanh nghiệp
- D. Chi phí bán hàng

**ANSWER: A**

**Câu 17.** Phần lợi nhuận cuối cùng mà Doanh nghiệp thực nhận được gọi là:

- A. Net Profit
- B. Gross Profit
- C. Operating Profit
- D. Total Profit

**ANSWER: A**

**Câu 18.** Một Khách sạn có số phòng trung bình bán được – average room sold là 150 phòng/ngày. Tổng chi phí vận hành phòng, bao gồm mặt bằng, nhân sự, bảo hiểm, sửa chữa & bảo trì là \$15,000/ngày. Chi phí trung bình cho một phòng bán được (**CPOR**) là \$100.

Giả sử có thêm 10 phòng bán được vào một ngày nhất định với chi phí biên là **\$15/phòng/ngày/**. Chi phí này liên quan đến giờ OT của nhân viên, giặt là và một số vật tư tiêu hao.

**Chi phí trung bình cho một phòng bán được (CPOR) lúc này là:**

- A. \$95
- B. \$115
- C. \$100
- D. \$85

**ANSWER: A**

**Câu 19.** Khách sạn A có doanh thu cuối tháng là \$100,000 với chi phí hoạt động là \$20,000. Cuối tháng lợi nhuận ròng mà Khách sạn thu được là \$10,000. Tính **giá vốn hàng bán (COGS)** của Khách sạn, biết tổng tiền lãi và thuế Khách sạn phải trả là \$5,000.

- A. \$60,000
- B. \$50,000
- C. \$40,000
- D. \$30,000

**ANSWER: A**

**Câu 20.** Khi phân tích lượng cầu và giá trong tuần đầu của tháng 1, nhà quản trị doanh thu nhận ra: Khi **tăng giá** phòng từ \$200 lên \$240 thì lượng phòng bán được **giảm** từ 300 xuống 285.

**Price Elasticity (Hệ số co giãn E)** trong trường hợp này thể hiện rằng::

- A. Cầu ít co giãn
- B. Cầu co giãn theo giá
- C. Cầu hoàn toàn không co giãn
- D. Không xác định được

**ANSWER: A**

**Câu 21.** Quản lý doanh thu giải quyết những vấn đề nào của Khách sạn?

- A. Tối đa hóa doanh thu và lợi nhuận thông qua việc dự báo nhu cầu và tối ưu giá bán
- B. Đảm bảo quy trình kiểm toán, kế toán cho Khách sạn
- C. Thực hiện tối ưu và cắt giảm chi phí để nâng cao lợi nhuận
- D. Quản lý tài chính Doanh nghiệp

**ANSWER: A**

**Câu 22.** Một Khách sạn có tổng cộng 125 phòng. Đêm qua, Khách sạn có 2 phòng complimentary cho các lãnh đạo tập đoàn viếng thăm Khách sạn, 1 phòng đang gặp trục trặc nhỏ về máy lạnh và có thể sửa chữa trong ngày, 2 phòng đang trong tình trạng sửa chữa để nâng cấp nội thất.

Số phòng được bán cho Khách lưu trú lần lượt là: **35 phòng với giá 50\$, 20 phòng với giá \$65 và 8 phòng với giá \$70**

**RevPAR** ghi nhận của Khách sạn của đêm qua là bao nhiêu?

- A. \$29,1
- B. \$28,8
- C. \$29,8
- D. \$29,34

**ANSWER: A**

**Câu 23.** Chỉ số nào dưới đây là phù hợp nhất để đánh giá hiệu quả kinh doanh **phòng** của Khách sạn:

- A. RevPar
- B. TrevPar
- C. ADR
- D. Occupancy Rate

**ANSWER: A**

**Câu 24.** Nếu một Khách sạn muốn thực hiện chiến lược xâm nhập để giành lấy thị phần, nghĩa là Khách sạn đó:

- A. Định giá thấp hơn giá của thị trường
- B. Định giá cao hơn giá thị trường
- C. Định giá ngang bằng với giá thị trường
- D. Có thể vừa định giá cao và thấp hơn so với giá thị trường

**ANSWER: A**

**Câu 25.** Kênh nào dưới đây **KHÔNG** phải là một kênh phân phối phòng của Khách sạn:

- A. CRM
- B. GDS
- C. OTA
- D. Website

**ANSWER: A**

**Câu 26.** Phân khúc nào dưới đây thuộc **Phân khúc giá không linh hoạt**?

- A. Công ty muốn thương lượng giá hợp đồng để nhân viên đi công tác
- B. Khách đặt qua website
- C. Khách vắng lai
- D. Khách đặt qua OTA

**ANSWER: A**

**Câu 27.** Một nhóm các tổ chức/công ty đại lý du lịch cùng liên kết với nhau để nâng cao mức độ nhận diện và tiếp cận được nhiều Khách hàng hơn được gọi là:

- A. Consortia
- B. Wholesalers
- C. DMC
- D. TMC

**ANSWER: A**

**Câu 28.** Khách sạn A có 30 phòng. Đêm qua Khách sạn có 10 phòng Khách lưu trú qua đêm (stayover) và 5 phòng mới được bán thêm từ những booking ngày hôm đó, bên cạnh đó có thêm 1 phòng Complimentay dành cho đối tác.

**Công suất phòng (Occupancy Rate)** của Khách sạn đêm qua là::

**A. 53,3%**

**B. 50%**

**C. 46,7%**

**D. 33,3%**

**ANSWER: A**

### **PHẦN TỰ LUẬN (tổng 3 câu hỏi với 1 điểm/câu) – 3 ĐIỂM**

#### **Câu hỏi 1: (1 điểm)**

Hiện tại là thời điểm cuối tháng 12 và bộ phận Quản trị Doanh thu đang làm dự đoán cho Nhu cầu đặt phòng tháng 1 năm sau. Dự báo được thực hiện theo từng ngày trong tuần, bắt đầu từ thứ 2 dựa trên số liệu thu thập được của các ngày thứ 2 tương ứng ở những năm trước 2023 và 2024

**Dự báo nhu cầu cho các ngày thứ 2** trong tháng 1/2025, biết OTB thu nhận được tại ngày thứ 2 cuối cùng của tháng trước (30/12) như bảng.

| Arrival date       | DAY BEFORE ARRIVALS (DBA) |    |    |    |    |
|--------------------|---------------------------|----|----|----|----|
| Mon                | -1                        | 7  | 14 | 21 | 28 |
| 02/01/23           | 90                        | 70 | 59 | 35 | 25 |
| 09/01/23           | 95                        | 72 | 57 | 39 | 23 |
| 16/01/2023         | 85                        | 78 | 61 | 44 | 20 |
| 23/01/2023         | 87                        | 69 | 62 | 39 | 22 |
| 30/01/2023         | 91                        | 65 | 52 | 32 | 15 |
| 01/01/24           | 87                        | 73 | 51 | 29 | 19 |
| 08/01/24           | 92                        | 71 | 50 | 28 | 20 |
| 15/01/2024         | 96                        | 62 | 54 | 31 | 18 |
| 22/01/2024         | 99                        | 68 | 50 | 26 | 17 |
| 29/01/2024         | 92                        | 69 | 53 | 40 | 24 |
| <b>Average OTB</b> |                           |    |    |    |    |
| <b>Pick up</b>     |                           |    |    |    |    |

| Arrival date | OTB as of 30/12 |   |    |    |    | Total |
|--------------|-----------------|---|----|----|----|-------|
| Mon          |                 | 7 | 14 | 21 | 28 |       |
| 6/1/2025     | 71              |   |    |    |    | ?     |
| 13/1/2025    | 53              |   |    |    |    | ?     |
| 20/1/2025    | 35              |   |    |    |    | ?     |
| 27/1/2025    | 20              |   |    |    |    | ?     |

### Câu hỏi 2: (1 điểm)

Khách sạn A vừa nhận được một yêu cầu đặt phòng cho một đoàn khách công vụ gồm 70 người mong muốn lưu trú trong vòng 4 đêm (27-31/12), số phòng yêu cầu mỗi đêm là 35 phòng (phòng 2 Khách).

Sau khi kiểm tra **Room Availability**, Bộ phận Lễ tân quyết định sử dụng giá Run of the House (ROH) để áp dụng cho đoàn Khách - Thông tin chi tiết như trong bảng dưới.

**Tính giá ROH** cho đoàn. Biết Đoàn khách sẽ nhận được 1 phòng miễn phí trên mỗi 15 phòng mua.

| Room type         | ROOM QUANTITY QUOTED |        |      | Night | ROOM RATE |        |       |
|-------------------|----------------------|--------|------|-------|-----------|--------|-------|
|                   | Single               | Double | Twin |       | Single    | Double | Twin  |
| Standard Twin     |                      |        | 15   |       |           |        | \$80  |
| Superior Twin     |                      |        | 9    |       |           |        | \$100 |
| Deluxe Twin       |                      |        | 7    |       |           |        | \$120 |
| Grand Deluxe Twin |                      |        | 4    |       |           |        | \$150 |

### Câu hỏi 3: (1 điểm)

Đây là thời điểm cuối tháng 11 và Bộ phận Đặt phòng của Hotel Des Arts – sở hữu 200 phòng - nhận được yêu cầu Group Booking từ công ty Lữ hành Vietravel - thông tin cơ bản như sau:

Công ty muốn đặt **40 phòng** cho đoàn khách công vụ (80 người) lưu trú tại Khách sạn trong vòng **4 đêm** (25-29/12) với giá mong muốn là **\$130**.

Cuối tháng 12 này là Lễ Giáng sinh. Dựa theo dữ liệu đã dự đoán, **dự báo nhu cầu** cho 4 đêm lần lượt là 170 - 175 - 190 - 150 (phòng) cùng **ADR = \$200**

Tuy nhiên, Khách sạn sẽ nhận về được thêm các nguồn doanh thu cho việc tổ chức **Conference Meeting & Exhibition - \$3000** và **Year End Party - \$30/pax**.

Contribution Margin lần lượt là:

- Gala Dinner: 70%
- Conference Meeting & Exhibition: 75%

- Room: Average variable cost - \$25

Với vai trò là Revenue Manager, bạn hãy đưa ra quyết định để giúp Khách sạn tối đa hóa doanh thu trong khoảng thời gian này. Giải thích cơ sở của quyết định đó.

### ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

| Phần câu hỏi          | Nội dung đáp án     | Thang điểm  | Ghi chú |
|-----------------------|---------------------|-------------|---------|
| <b>I. Trắc nghiệm</b> |                     | <b>7.0</b>  |         |
| Câu 1 – 28            | Đáp án: <b>A</b>    | 0.25/câu    |         |
| <b>II. Tự luận</b>    |                     | <b>3.0</b>  |         |
| Câu 1                 | 92-89-92-91         | 1.0         |         |
| Câu 2                 | ROH = \$95,36       | 1.0         |         |
| Câu 3                 | Lựa chọn Khách đoàn | 1.0         |         |
| <b>Điểm tổng</b>      |                     | <b>10.0</b> |         |

Người duyệt đề

TP. Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 11 năm 2024

Giảng viên ra đề



ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

ThS. Nguyễn Phúc Anh Khiêm