

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:	Kỹ năng lãnh đạo trong ngành khách sạn		
Mã học phần:	71HOSP40222	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	241_71HOSP40222_01		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	14	ngày
☐ Cá nhân	☒ Nhóm		
Quy cách đặt tên file	241_KNLD_TÊN NHOMSV (Nộp cá nhân)		

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)

CLO2	Hiểu được các lý thuyết về lãnh đạo và sự phù hợp giữa phong các lãnh đạo và tình huống quản trị.	Tiểu luận không thuyết trình	20%	Phần 1	2	PLO4
CLO3	Vận dụng kiến thức để lãnh đạo hiệu quả	Tiểu luận không thuyết trình	20%	Phần 3	2	PLO6
CLO5	Thực hiện làm việc nhóm hiệu quả	Tiểu luận không thuyết trình	60%	Phần 2, Phần 3	6	PLO6 PLO7

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. Nội dung đề bài

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 (35 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 đang trong giai đoạn được cất nhắc lên vị trí ngang bằng với Mary, 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, tái tạo năng lượng của cô ấy và đề xuất giải pháp lãnh đạo, giải quyết vấn đề khách sạn hoạt động 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)

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:

- Tìm 1 ví dụ cụ thể về tình huống trên và 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

Rubric 2: Tiểu luận cuối kỳ (50%)

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – 7,9	Trung bình Từ 4 – 5,9	Yếu dưới 4 đ
Hình thức trình bày báo cáo	10	Trình bày đúng qui định về định	Còn một số sai sót về định dạng/lỗi chính tả.	Còn nhiều sai sót về định dạng/lỗi chính	Trình bày không đúng định dạng,

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – 7.9	Trung bình Từ 4 – 5.9	Yếu dưới 4 đ
		dạng không mắc lỗi chính tả. Văn phong sáng sủa, mạch lạc	Văn phong khá sáng sủa, mạch lạc	tả. Văn phong lùn cùn nhưng vẫn có thể hiểu được	mắc nhiều lỗi chính tả. Nhiều chỗ thiếu rõ ràng gây khó hiểu
Đặt vấn đề	20	Trình bày rõ ràng và thuyết phục về tầm quan trọng của vấn đề	Nêu được sự cần thiết về tầm quan trọng của vấn đề	Trình bày chưa đầy đủ về sự cần thiết về tầm quan trọng của vấn đề	Không nêu được sự cần thiết về tầm quan trọng của vấn đề
Giải quyết vấn đề	60	Trả lời đầy đủ các vấn đề đặt ra, rõ ràng và chính xác	Trả lời đúng nội dung yêu cầu nhưng còn sai sót nhỏ	Trả lời đúng một số câu hỏi, còn sai sót quan trọng	Không trả lời được đa số câu hỏi
Kết luận	10	Kết luận ngắn gọn, rõ ràng, rút ra được các bài học kinh nghiệm sâu sắc	kết luận ngắn gọn, rõ ràng, rút ra được một số bài học kinh nghiệm có giá trị	Kết luận hợp lý nhưng dài dòng, rút ra được rất ít bài học kinh nghiệm có giá trị	Kết luận không phù hợp với kết quả đạt được, không nêu được bài học kinh nghiệm có giá trị
	100%				

TP. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 11 năm 2024

Người duyệt đề

ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh**Giảng viên ra đề**

ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh