

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 2, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	QUẢN TRỊ TIỀN SẢNH		
Mã học phần:	71HOSP40133	Số tin chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	241_71HOSP40133_01		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	14	ngày
☐ Cá nhân	☒ Nhóm		
<i>Quy cách đặt tên file</i>	<i>232_QUAN TRI TIEN SANH_TENNHOM_TIEULUAN</i>		

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 những kiến thức về điều phối hoạt động nghiệp vụ quan trọng để phục vụ khách hàng và bảo đảm chất lượng dịch vụ trong bộ phận tiền sảnh thuộc khách sạn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 1	2 điểm	PI 2.1
CLO2	Xác định vai trò của quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp, khách sạn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 2	2 điểm	PI 3.5
CLO3	Trao đổi kiến thức và kinh nghiệm với các thành viên nhóm để mang đến lợi ích cho cả 2 phía.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 3	2 điểm	PI 6.3
CLO4	Thể hiện tư duy giải quyết vấn đề một cách hệ thống, bao gồm nhận biết và phân loại vấn đề, thu thập, đánh	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 4	2 điểm	PI 7.2

	giá và sàng lọc thông tin cần thiết cho việc giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định phù hợp.					
CLO5	Thể hiện được các quy định về đạo đức nghề nghiệp và xác định mục tiêu và có kế hoạch phát triển sự nghiệp.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 5	2 điểm	PI 9.2 PI 10.1

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) 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

Dựa vào những kiến thức đã học được về quy trình khách (Guest Cycle) và khách sạn đã chọn, hãy đưa ra những chiến lược phù hợp cho từng giai đoạn để nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Câu 1: Chọn đối tượng khách hàng cụ thể (2đ)

- 1.1 Mô tả khách hàng (0.5đ)
- 1.2 Độ tuổi (0.5đ)
- 1.3 Số lượng (0.5đ)
- 1.4 Mục đích chuyến đi (0.5đ)

Câu 2: Nhắc lại về kiến thức của quy trình khách (2đ)

- 2.1 Các giai đoạn của quy trình khách (0.5đ)
- 2.2 Liệt kê các giai đoạn của quy trình khách (0.5đ)
- 2.3 Trình bày định nghĩa các giai đoạn của quy trình khách (0.5đ)
- 2.4 Ứng dụng quy trình khách vào khách sạn (0.5đ)

Câu 3: Đưa ra 4 chiến lược cho 4 giai đoạn để nâng cao sự hài lòng của khách (2đ)

- 3.1 Chiến lược cho pre-arrival (0.5đ)
- 3.2 Chiến lược cho arrival (0.5đ)
- 3.3 Chiến lược cho occupancy (0.5đ)
- 3.4 Chiến lược cho departure (0.5đ)

Câu 4: Trình bày sự liên kết của bộ phận tiền sảnh cùng những bộ phận khác (nếu có) trong các chiến lược trên (2đ)

- 4.1 Chỉ ra các bộ phận khác để thực thi chiến lược (0.5đ)
- 4.2 Lý do các bộ phận khác tham gia vào việc thực thi chiến lược (0.5đ)
- 4.3 Lợi ích của việc các bộ phận khác tham gia vào việc thực thi chiến lược (0.5đ)
- 4.4 Khó khăn của các bộ phận khác tham gia vào việc thực thi chiến lược (0.5đ)

Câu 5: Trình bày báo cáo & tài liệu tham khảo (2đ)

- 5.1 Bài báo cáo đúng chuẩn cấu trúc (0.5đ)
- 5.2 Lỗi chính tả (0.5đ)
- 5.3 Tài liệu tham khảo đa dạng (0.5đ)
- 5.4 Tài liệu tham khảo trình bày đúng quy định (0.5đ)

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

Tiêu chí	Trọng số %	Tốt Từ 8 – 10đ	Khá	Trung bình Từ 4 – dưới 6đ	Yếu Dưới 4đ
----------	------------	-------------------	-----	------------------------------	----------------

			Từ 6 – dưới 8đ		
Cấu trúc	20%	Xác định rõ ràng mục tiêu nghiên cứu, vấn đề nghiên cứu. Các đề mục được tổ chức rất hợp lý. Có sự liên kết chặt chẽ giữa các chương.	Xác định được mục tiêu nghiên cứu, vấn đề nghiên cứu. Các đề mục được tổ chức hợp lý. Có sự liên kết giữa các chương.	Chưa xác định rõ mục tiêu nghiên cứu, vấn đề nghiên cứu. Các đề mục được tổ chức chưa hợp lý. Thiếu sự liên kết giữa các chương.	Xác định không đúng mục tiêu nghiên cứu, vấn đề nghiên cứu. Các đề mục được tổ chức không hợp lý. Không có sự liên kết giữa các chương.
Nội dung	80%	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung phù hợp với tên đề tài. Phân tích chi tiết, và tập trung giải quyết được các vấn đề nghiên cứu. Các phân tích nhận định có cơ sở.	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung phù hợp với tên đề tài, nhưng phân tích sơ sài, chưa chi tiết, và chưa tập trung giải quyết toàn bộ được các vấn đề nghiên cứu. Một số phân tích, nhận định thiếu cơ sở.	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung chưa phù hợp hoàn toàn vào tên đề tài. Các phân tích còn lan man, chưa chi tiết. Có nhiều phân tích nhận định không có cơ sở.	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung không phù hợp với tên đề tài. Các phân tích còn lan man, chưa chi tiết. Tất cả các phân tích nhận định không có cơ sở. Nhiều ý phân tích thiếu mạch lạc, mâu thuẫn nhau.
	100%				

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề