

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:	THIẾT KẾ VÀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM BỔ SUNG TRONG NGÀNH DỊCH VỤ		
Mã học phần:	71HOSP40292	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	241_71HOSP40292_01		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	14	ngày
☐ Cá nhân	☒ Nhóm		
Quy cách đặt tên file	241_ THIET KE VA PHAT TRIEN SAN PHAM BO SUNG TRONG NGANH DICH VU _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 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)
CLO1	Đánh giá quy trình làm việc nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và cả tiến trình phục vụ khách hàng trong nước và quốc tế.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 1	2 điểm	PI 3.1
CLO2	Thiết kế các dịch vụ bổ sung trong khách sạn hoặc khu nghỉ dưỡng nhằm tối đa hóa lợi nhuận của doanh nghiệp.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 2	2 điểm	PI 4.3
CLO3	Vận dụng hiệu quả kỹ năng tư duy (tư duy, sáng tạo, phản biện, logic) nhằm đề xuất các giải pháp trong quá trình vận hành doanh nghiệp lưu trú.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 3	2 điểm	PI 5.2
CLO4	So sánh các lựa chọn trước khi ra quyết định nhằm tìm ra giải pháp phù hợp nhất với các vấn đề của doanh nghiệp.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 4	2 điểm	PI 8.2
CLO5	Đánh giá được sự thay đổi của các	Tiểu luận nhóm	20%	Câu 5	2 điểm	PI 10.2

	xu hướng đương đại trong nghề nghiệp nhằm thích nghi và đưa ra các giải pháp hiệu quả.	không thuyết trình				
--	--	--------------------	--	--	--	--

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

Trải Nghiệm Khách Hàng Độc Đáo Tại Khách Sạn Dành Cho Đối Tượng VIP

Nội dung: Nhằm tạo ra trải nghiệm khách hàng độc đáo cũng như góp phần nâng cao lợi nhuận của khách sạn, bạn hãy thiết kế và phát triển các dịch vụ bổ sung cho quy trình khách của một mô hình khách sạn hướng tới nhóm đối tượng VIP.

Yêu cầu:

1. Thông tin cơ bản về khách sạn: (2đ)
 - Tên khách sạn
 - Loại hình khách sạn (thương mại, nghỉ dưỡng, boutique, v.v.)
 - Số lượng phòng
 - Các loại phòng cơ bản và tiện nghi đi kèm
2. Chi tiết thông tin khách: (2đ)
 - Họ và tên khách
 - Loại khách (VIP doanh nhân, du lịch, v.v.)
 - Xuất xứ
 - Thời gian lưu trú: check in, out, (bao nhiêu đêm)
 - Dự kiến thời gian đến (ETA)
3. Các dịch vụ bổ sung: (2đ)
 - Thiết kế các dịch vụ bổ sung cho từng giai đoạn của quy trình khách (trước khi đến, nhận phòng, trong thời gian lưu trú, sau khi rời đi). (tối thiểu 1 dịch vụ cho mỗi giai đoạn)
4. Mô tả chi tiết từng dịch vụ, bao gồm mục tiêu, cách thức, thời gian, địa điểm hoạt động (nếu có). (2đ)
5. Phân tích các dịch vụ thuộc các cấp bậc nào của sản phẩm và dựa trên các yếu tố tâm lý đám đông nào của khách hàng. Phân tích lợi ích và giá trị của từng dịch vụ cho khách hàng và cho khách sạn. (2đ)

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 Từ 6 – dưới 8đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6đ	Yếu Dưới 4đ
Nội dung	70%	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung phù hợp với tên đề tài. Phân tích chi	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung phù hợp với tên đề tài, nhưng phân	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung chưa phù hợp hoàn toàn vào tên đề tài. Các	Những vấn đề chính cần nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, và nội dung không phù hợp với tên đề tài. Các phân

		tiết, và tập trung giải quyết được các vấn đề nghiên cứu. Các phân tích nhận định có cơ sở.	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.	phân tích còn lan man, chưa chi tiết. Có nhiều phân tích nhận định không có cơ sở.	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.
Trình bày	15%	Trình bày rõ ràng, dễ nhìn, tuân thủ quy định trình bày của giảng viên. Toàn bài sử dụng quy cách trình bày đồng nhất	Trình bày rõ ràng, dễ nhìn, tuân thủ quy định trình bày của giảng viên. Còn 3 - 5 chỗ chưa sử dụng quy cách trình bày đồng nhất	Trình bày rõ ràng, có tuân thủ quy định trình bày của giảng viên. Còn 5 - 7 chỗ chưa sử dụng quy cách trình bày đồng nhất	Trình bày cầu thả, không tuân thủ quy định trình bày của giảng viên. Toàn bài chưa sử dụng quy cách trình bày đồng nhất
Trích dẫn và tài liệu tham khảo	15%	Tài liệu tham khảo rất phong phú. Có trích dẫn đầy đủ các lý thuyết (khái niệm) được nêu ra trong đề tài. Các bảng biểu được đặt tên, đánh số đầy đủ, được ghi nguồn đầy đủ (trừ những bảng biểu do tác giả tự phân tích, tính toán)	Tài liệu tham khảo khá phong phú. Có một số lý thuyết (khái niệm) chưa được trích dẫn. Có một số bảng biểu chưa được đặt tên, đánh số và ghi nguồn đầy đủ.	Tài liệu tham khảo không phong phú. Không có trích dẫn các lý thuyết (khái niệm) được nêu ra trong đề tài. Có nhiều bảng biểu chưa được đặt tên, đánh số và ghi nguồn.	Có rất ít tài liệu tham khảo. Không có trích dẫn các lý thuyết (khái niệm) được nêu ra trong đề tài. Có rất nhiều bảng biểu chưa được đặt tên, đánh số và ghi nguồn.
	100%				

Người duyệt đề

TP. Hồ Chí Minh, ngày .. tháng ... năm 2024
Giảng viên ra đề