

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 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản trị khách sạn		
Mã học phần:	DDL0481	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	231_DDL0481_01		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	14 ngày	Phút/ ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
Quy cách đặt tên file	Mã SV_Ho va ten SV_DDL0481_Cuoi ky		

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	Hiểu được cách vận hành và quy trình làm việc của các bộ phận trong Khách sạn	Báo cáo	25%	Chương 1	2đ	Xác định môi trường quản lý, chi phí, lợi ích, rủi ro, cơ hội và xu hướng bên trong và bên ngoài tác động đến chiến lược kinh doanh và việc đạt được mục tiêu phát triển bền vững của doanh nghiệp lưu trú và kinh doanh ăn uống - Mức M
CLO2	Sáng tạo các giải pháp nhằm quản lý con người, đảm bảo doanh thu và nâng cao chất lượng dịch vụ trong Khách sạn	Báo cáo	25%	Chương 2,3	4đ	PI 3.5: Xác định vai trò của quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp khách sạn – Mức M
CLO4	Phân tích doanh thu, tài chính và hiệu quả kinh doanh khách sạn	Báo cáo	35% - 45%	Chương 4	4đ	PI 3.1: Xác định môi trường quản lý, chi phí, lợi ích, rủi ro, cơ hội và xu hướng bên trong và bên ngoài tác

						động đến chiến lược kinh doanh và việc đạt được mục tiêu phát triển bền vững của doanh nghiệp lưu trú và kinh doanh ăn uống - Mức M
--	--	--	--	--	--	--

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

Lập kế hoạch vận hành doanh nghiệp lưu trú bao gồm các nội dung sau:

- Digital Marketing
- Thiết kế trải nghiệm khách hàng
- Báo cáo tài chính

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Lời cảm ơn

Lời mở đầu

Chương 1: Tổng quan doanh nghiệp (1đ)

1.1. Giới thiệu. (0,25)

- 1.2. Phân tích cạnh tranh (0,5)
- 1.3. Cơ cấu nhân sự (0,25)
- Chương 2: Kế hoạch Digital marketing (2,5đ)
- 2.1. Đối tượng khách hàng mục tiêu (0,5đ)
- 2.2. Phân tích hành trình khách hàng (Buyer Journey) (1đ)
- 2.3. Xây dựng Content Marketing (Content Matrix) (1đ)
- Chương 3: Thiết kế trải nghiệm khách hàng (2đ)
- 3.1. Xây dựng bản vẽ thiết kế dịch vụ (Service Blueprint) và xác định các Touchpoints (1đ)
- 3.2. Kế hoạch kiểm soát các Touchpoints (1đ)
- Chương 4: Mô phỏng báo cáo tài chính (4đ)
- 4.1. Giới thiệu về các nội dung của báo cáo tài chính (1đ)
- 4.2. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh (kèm giải thích) (1đ)
- 4.3. Bảng cân đối kế toán (kèm giải thích) (1đ)
- 4.4. Báo cáo lưu chuyển tiền tệ (kèm giải thích) (1đ)
- Kết luận
- Tài liệu tham khảo (0,5đ)
- Phụ lục

3. Rubric và thang điểm

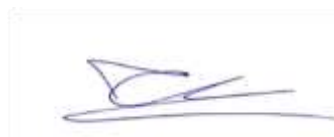
Tiêu chí	Trọng số %	Tốt Từ 8 – 10đ	Khá Từ 6 – dưới 8đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6đ	Yếu Dưới 4đ
Cấu trúc	20%	Xác định rõ ràng mục tiêu nghiên cứu, vấn đề nghiên cứu. Các đề mục được tổ chức rất hợp lý. Có sự liên kết chặt chẽ giữa các chương.	Xác định được mục tiêu nghiên cứu, vấn đề nghiên cứu. Các đề mục 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	50%	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	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	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,	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

		các vấn đề nghiên cứu. Các phân tích nhận định có cơ sở.	trung giải quyết toàn bộ được các vấn đề nghiên cứu. Một số phân tích, nhận định thiếu cơ sở.	chưa chi tiết. Có nhiều phân tích nhận định không có cơ sở.	tiết. Tất cả các phân tích nhận định không có cơ sở. Nhiều ý phân tích thiếu mạch lạc, mâu thuẫn nhau.
Trích dẫn và tài liệu tham khảo	20%	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.
Câu văn và từ ngữ	10%	Triển khai các ý rõ ràng, liền mạch. Sử dụng các từ ngữ phù hợp với hoàn cảnh. Câu văn mạch lạc, không có lỗi chính tả.	Triển khai các ý thiếu rõ ràng. Có một số lỗi trong sử dụng từ ngữ (chưa phù hợp với hoàn cảnh). Câu văn thiếu mạch lạc, có một số lỗi chính tả.	Triển khai các ý thiếu rõ ràng và lộn xộn. Nhiều lỗi trong sử dụng từ ngữ (chưa phù hợp với hoàn cảnh). Câu văn thiếu mạch lạc, nhiều lỗi chính tả.	Triển khai các ý thiếu rõ ràng, mâu thuẫn nhau và lộn xộn. Rất nhiều lỗi trong sử dụng từ ngữ (chưa phù hợp với hoàn cảnh). Câu văn thiếu mạch lạc, rất nhiều lỗi chính tả.

Người duyệt đề

TP. Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 11 năm 2023

Giảng viên ra đề



ThS. Nguyễn Thị Thanh Thảo