

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
ĐƠN VỊ:

**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:	Kiến tập Nhà hàng		
Mã học phần:	71INTE40012	Số tin chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	232_71INTE40012_01, 232_71INTE40012_02, 232_71INTE40012_03, 232_71INTE40012_04		
Hình thức thi: <b>Dự án/Đồ án/Bài tập lớn/Tiểu luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>7</b>	ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
<b>Quy cách đặt tên file</b>	<b>Mã SV_Ho va ten SV_Ten nhom_Bao cao KT</b>		

**1. Format đề thi**

- Bìa cuốn tiểu luận ghi rõ tên môn học, tên giảng viên, tên các thành viên trong nhóm và doanh nghiệp khảo sát.
- Ngoài phần nội dung chính, cuốn tiểu luận cần phải có các mục như Mục lục, Lời nói đầu, Tổng kết....
- Trong bài liệu luận có danh sách thành viên nhóm, mức độ đóng góp của các thành viên theo thang từ thấp nhất từ 1 đến cao nhất 5, nội dung cụ thể các thành viên đóng góp
- Nội dung bài làm được phân chia theo đề mục và ngắt đoạn rõ ràng. Các nội dung trình bày ngắn gọn, chặt chẽ, đúng trọng tâm. Văn phong chuyên nghiệp, không lan man, không sai chính tả quá 5 lỗi.
- Hình ảnh khảo sát thực tế phải được đính kèm trong bài và có danh mục hình ảnh cụ thể.
- Hình thức trình bày cuốn báo cáo rõ ràng, sạch sẽ, không lỗi font chữ.
- Định dạng file: PDF
- Font: Times New Roman
- Size chữ: 13
- Khoảng cách các dòng là 1.25. Căn lề Trên 2.5cm, dưới 2.5cm, trái 2.5cm, phải 2cm
- Các hình ảnh, bảng biểu phải đánh số thứ tự và chú thích rõ ràng
- Số lượng trang từ 20 đến 30 trang
- Trích dẫn tài liệu rõ ràng

VD:

1.Sách

- (1). Nguyễn Văn Đính (1996), *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, Nhà xuất bản Thống Kê Hà Nội.
- (2).....

## 2. Web

(1) Hòa Bình, Nguồn nhân lực du lịch việt nam trong bối cảnh.... Nguồn truy cập <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/nguon-nhan-luc-du-lich-viet-nam-trong-boi-canh-cach-mang-cong-nghe-so-74405.htm>. Ngày cập nhật 03/08/2023.

- 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](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 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	Đánh giá được quy trình phục vụ và các phương thức quản lý, hoạch định nhân sự của các bộ phận trong mô hình kinh doanh nhà hàng, khách sạn	Tiểu luận	10%	Câu 1	1	PI 3.2
CLO3	Ứng dụng kỹ năng trình bày, thuyết phục những đóng góp, đề xuất mang lại hiệu quả cho doanh nghiệp kiến tập	Tiểu luận	20%	Câu 1	2	PI 7.1
CLO4	Thực hiện thành thạo các thao tác nghiệp vụ bar, ẩm thực, bếp và sự kiện trong hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà hàng	Tiểu luận	60%	Câu 1	6	PI 4.1,4.2,4.3
CLO5	Thể hiện ý thức giữ gìn phẩm chất đạo đức nghề nghiệp trong ngành dịch vụ	Tiểu luận	10%	Câu 1	1	PI 11.2

### 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

Câu 1: Dựa trên những kiến thức, kinh nghiệm, trải nghiệm các bạn đã học trong Tour Kiến tập Nhà hàng Đà Lạt – Nha Trang hãy trình bày báo cáo tổng kết và đánh giá các hoạt động học tập trong Tour Kiến tập .

#### 2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Mục đích kiến tập (0.5 điểm)

#### Chương 1. GIỚI THIỆU ĐỊA ĐIỂM KIẾN TẬP (2.0 điểm)

##### 1.1. Lịch sử hình thành và phát triển Khách sạn La Dalat và Resort Selectum Noa (1.0 điểm)

Địa điểm và thời gian thành lập, loại hình kinh doanh, địa chỉ/điện thoại trụ sở chính, quá trình phát triển

Khách hàng của khách sạn gồm những ai, mùa cao điểm/thấp điểm

##### 1.2. Cơ cấu tổ chức (1.0 điểm)

Sơ đồ tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban

#### Chương 2. MÔ TẢ BỘ PHẬN VÀ CÁC NGHIỆP VỤ KIẾN TẬP (4.0 điểm)

##### 2.1. Bộ phận ẩm thực (1.0 điểm)

- Giới thiệu bộ phận ẩm thực: **gồm những bộ phận nào (banquet, restaurant, room service)**, cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ chức năng, sức chứa, đối tượng phục vụ, hình thức phục vụ, cách set-up bàn ăn tại nhà hàng, yêu cầu đối với nhân viên bộ phận ẩm thực.
- Xử lý phàn nàn của khách khi phục vụ ẩm thực

##### 2.2. Kỹ năng nghiệp vụ Bàn (1.0 điểm)

- Giới thiệu quy trình phục vụ được training trong chương trình

- Trình bày kỹ năng set up bàn Á
- Xử lý một số tình huống trong phục vụ khách hàng.

### 2.3. **Kỹ năng nghiệp vụ Bar (1.0 điểm)**

- Giới thiệu quy trình phục vụ Bar được training trong chương trình
- Trình bày các loại đồ uống căn bản và các loại đồ uống đặc trưng được hướng dẫn trong chương trình.
- Giới thiệu và trình bày những kỹ năng bartender căn bản.
- Xử lý một số tình huống trong quầy Bar.

### 2.4. **Kiến thức rượu vang và trà (1.0 điểm)**

- Giới thiệu những kiến thức, thông tin căn bản về rượu vang và trà
- Trình bày những trải nghiệm khi được tham quan hầm rượu vang và thưởng thức rượu vang; bảo tàng trà Long Đình.

## **Chương 3. NHẬN XÉT VỀ QUÁ TRÌNH KIẾN TẬP (2.5 điểm)**

### 3.1. **Thu hoạch sau khi kiến tập (1.0 điểm)**

Liên hệ với kiến thức lý thuyết/nghiệp vụ đã học trong chương trình học tập - Phần kiến thức/nghiệp vụ nào đã học được nhân viên bộ phận ẩm thực áp dụng trong quá trình làm việc – Cho ví dụ cụ thể  
Trình bày 2-3 điểm mà bạn cho rằng bộ phận ẩm thực nên cải thiện để vận hành/hoạt động/phục vụ khách tốt hơn

### 3.2. **Nhận xét về tác phong của nhân viên khách sạn (0.5 điểm)**

Ngoại hình (vệ sinh cá nhân, đầu tóc, trang điểm, mùi hương)  
Đồng phục (trang phục, giày dép)  
Tư thế, tác phong, thái độ

### 3.3. **Khó khăn - Thuận lợi (0.5 điểm)**

Trình bày 2 điều thuận lợi và 2 điều thách thức mà bạn có được/ đối mặt trong suốt quá trình kiến tập

### 3.4. **Đề xuất: Đề xuất giúp quá trình kiến tập thuận lợi hơn (0.5 điểm)**

Ví dụ: thời gian kiến tập, nội dung kiến tập, lịch trình kiến tập, số lượng sinh viên kiến tập, địa điểm, hỗ trợ thêm từ các Thầy, Cô / Khoa,...

### **Kết luận (0.5 điểm)**

Tổng kết những gì đã được học trong quá trình kiến tập

Nhận thức của bản thân/góc nhìn của bạn về ngành nghề thay đổi như thế nào sau quá trình kiến tập (reflection)

Short-term goals và long-term goals

Điểm trình bày (0.5 điểm)

**3. Rubric và thang điểm**

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 điểm – 10 điểm	Khá Từ 6 điểm – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 4 điểm – dưới 6 điểm	Kém dưới 4 điểm
<b>Cấu trúc</b>	10	Bài viết thể hiện sự tập trung cao vào tính logic và hợp lý của các quan điểm.	Bài viết mạch lạc và được tổ chức hợp lý với cách chuyển đoạn, chuyển ý chặt chẽ.	Bài viết mạch lạc và nhìn chung được tổ chức hợp lý.	Bài viết tổ chức thiếu logic.
<b>Nội dung</b>	40	Nội dung thể hiện những ý tưởng được phân tích kỹ càng với các lập luận sáng tạo và có bằng chứng vững vàng hỗ trợ cho chủ đề bài viết.	Nội dung thể hiện ý tưởng sáng tạo, các quan điểm được phát triển đầy đủ với căn cứ vững chắc.	Nội dung thể hiện quan điểm và lập luận. Đưa ra một số ý tưởng sáng tạo.	Trình bày vài quan điểm và lập luận nhưng hầu hết các ý tưởng chưa được phát triển đầy đủ và không độc đáo.
<b>Phát triển ý</b>	30	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển tốt, các nội dung chi tiết nhiều và có chất lượng. Thể hiện tư duy phản biện tốt.	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển tốt, các nội dung chi tiết đầy đủ và có ý nghĩa. Tư duy phản biện được đưa vào các luận điểm.	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển chi tiết hóa ở mức giới hạn. Vài chỗ thể hiện tư duy phản biện.	Quan điểm chủ đạo của bài không được phát triển chi tiết hóa. Các ý tưởng trong bài mơ hồ, thiếu luận cứ, thiếu tư duy phản biện.
<b>Văn phạm, Trình bày</b>	10	Không có lỗi chính tả nào gây xao lãng, không có lỗi dấu câu hay văn phạm; không có lỗi trình bày, đánh máy.	Bài viết có vài lỗi về chính tả, dấu câu, văn phạm nhưng người đọc vẫn hiểu được nội dung rõ ràng. Rất ít lỗi trình bày, đánh máy.	Nhìn chung bài viết đúng chính tả, sử dụng dấu câu và văn phạm đúng, người đọc vẫn hiểu được nội dung của bài. Còn có lỗi trình bày và đánh máy.	Chính tả, dấu câu và lỗi văn phạm gây xao lãng, gây khó hiểu cho người đọc. Nhiều lỗi trình bày, đánh máy.
<b>Nộp báo cáo</b>	10	Đúng hạn	Trễ 1 ngày	Trễ 2 ngày	Trễ hơn 2 ngày

<b>đúng hạn</b>					
	100%	100%	75%	50%	0%

**Người duyệt đề**

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 1 tháng 4 năm 2024*

**Giảng viên ra đề**



**TS. Trịnh Thị Thúy**

**ThS. Võ Đức Duy**