

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 BÁN HÀNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN		
Mã học phần:	DDL0671	Số tin chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	232_DDL0671_01		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	14	ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
<i>Quy cách đặt tên file</i>	232_SALES_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	Tổng hợp được những khái niệm trong quản trị bán hàng như hành vi mua hàng của doanh nghiệp và hợp đồng của ngành khách sạn nhằm giúp khách sạn đạt được những thành công trong việc gia tăng doanh thu cho khách sạn	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Từ câu hỏi số 1 đến câu hỏi số 2	Câu 1: 1 điểm Câu 2: 1 điểm	PI 3.3
CLO2	Thiết kế được những gói dịch vụ mới, phù hợp với nhu cầu của khách hàng doanh nghiệp nhằm thu hút khách hàng tiềm năng và quan trọng cho khách sạn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu hỏi số 3	2 điểm	PI 3.3
CLO3	Thiết lập được kỹ năng làm việc nhóm, tư duy phân tích, giải quyết các vấn đề liên quan đến bán hàng trong khách sạn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu hỏi số 5	2 điểm	PI 5.2
CLO4	Thành thạo trong việc xử lý các câu hỏi liên quan đến bán hàng trong khách sạn nhằm nâng cao sự hiểu biết của bản thân về bán hàng trong ngành khách sạn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu hỏi số 4 & câu hỏi số 6	Câu 4: 1 điểm Câu 6: 1 điểm	PI 8.2
CLO5	Nhìn nhận giá trị của việc am hiểu các kiến thức &	Tiểu luận nhóm	20%	Từ Câu	Câu 7: 1 điểm	PI 10.1

	kỹ năng liên quan đến bán hàng trong khách sạn nhằm tiếp tục phấn đấu, trau dồi, học tập suốt đời để nâng cao vị thế của bản thân.	không thuyết trình		hỏi số 7 đến câu hỏi số 8	Câu 8: 1 điểm	
--	--	--------------------	--	---------------------------	---------------	--

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: Giới thiệu về khách sạn (1 điểm)

- 1.1 Quy mô, dòng thương hiệu của khách sạn (0.25 điểm)
- 1.2 Các đặc trưng phù hợp với Thị trường B2B của khách sạn (0.25 điểm)
- 1.3 Các thị trường B2B khách sạn đang hướng đến là gì? Minh chứng? (0.5 điểm)

Câu 2: Giới thiệu về KP (1 điểm)

- 2.1 Thông tin cơ bản của KP (0.75 điểm)

- 2.1.1 Tên thương mại, tên pháp nhân (0.25 điểm)
- 2.1.2 Địa chỉ, số điện thoại, ngành nghề kinh doanh (0.25 điểm)
- 2.1.3 Thông tin DMU (0.25 điểm)
- 2.2 Nguồn thông tin tìm kiếm KP là gì (0.25 điểm)

Câu 3: Thông tin tư vấn (2 điểm)

- 3.1 Trình bày 5 product features của khách sạn (0.5 điểm)
- 3.2 Các product features đã nêu sẽ tạo ra được customer's benefits nào cho KP (0.5 điểm)
- 3.3 Kể tên 3 đối thủ cạnh tranh của khách sạn và lý do lựa chọn (0.5 điểm)
- 3.4 Trình bày các product features của đối thủ cạnh tranh và customer's benefits được tạo ra bởi các product features (0.5 điểm)

Câu 4: Đàm phán (1 điểm)

- 4.1 Vẽ sơ đồ đàm phán giữa khách sạn & KP (0.5 điểm)
- 4.2 Xác định BATNA & worst case của khách sạn (0.5 điểm)

Câu 5: Hợp đồng (2 điểm)

- 5.1 Xác định tên pháp nhân của các bên trong hợp đồng (0.5 điểm)
- 5.2 Trình bày hợp đồng: Phần mở đầu & kết thúc hợp đồng (0.5 điểm)
- 5.3 Trình bày các điều khoản trong hợp đồng (1 điểm)
 - 5.3.1 Điều 4 (0.5 điểm)
 - 5.3.2 Điều 10 (0.5 điểm)

Câu 6: Kết luận (1 điểm)

- 6.1 Khẳng định tầm quan trọng của KP đối với khách sạn (0.5 điểm)
- 6.2 Sự phát triển các KP khác (0.5 điểm)

Câu 7: Hình thức trình bày (1 điểm)

- 7.1 Chính tả (0.25 điểm)
- 7.2 Khoảng cách – dàn trang (0.25 điểm)
- 7.3 Tên file - định dạng file (0.25 điểm)
- 7.4 Font chữ - size chữ thống nhất (0.25 điểm)

Câu 8: Dẫn nguồn tài liệu tham khảo (1 điểm)

- 8.1 Tài liệu tham khảo từ 10 nguồn đáng tin cậy (0.5 điểm)
- 8.2 Tài liệu tham khảo trích dẫn đúng format (0.5 điểm)

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 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.
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.	Tài liệu tham khảo khá phong phú.	Tài liệu tham khảo không phong phú.	Có rất ít tài liệu tham khảo. Không

		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)	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.	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 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%				

TP. Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 03 năm 2024

Người duyệt đề



ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

Giảng viên ra đề



ThS. Trần Đức Trung