

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH

ĐỀ THI, ĐÁP ÁN/RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Nghệ thuật lễ tân		
Mã học phần:	DDL0970	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	232_DDL0970_01		
Hình thức thi: Thực hành	Thời gian làm bài:	10	phút
<input checked="" type="checkbox"/> Cá nhân	<input type="checkbox"/> Nhóm		
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 15/03/2024.**

Cách thức nộp bài (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):

Gợi ý:

- SV trả lời trực tiếp, đóng vai trò nhân viên lễ tân, thực hành thao tác trên máy tính có sử dụng hệ thống quản lý khách sạn.

1. Format đề thi

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Quy ước đặt tên file đề thi:
- + **Mã học phần**_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TH

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

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)
CLO 1	Áp dụng kiến thức về quy trình bán hàng, cung cấp dịch vụ, xử lý hình huống trong hoạt động bộ phận lễ tân nhằm tối đa hoá lợi ích kinh tế cho doanh nghiệp lưu trú.	Thực hành giải quyết tình huống và thao tác máy tính tại phòng thực hành	20%	Câu số 1	7	PI 2.1
CLO 2	Vận dụng kiến thức về sự đa dạng trong sản phẩm và dịch vụ của khách sạn tăng doanh khách sạn	Thực hành giải quyết tình huống và thao tác máy tính tại phòng thực hành	20%			PI 2.6
CLO 3	Thực hiện thành thạo các quy trình nghiệp vụ lễ tân.	Thực hành giải quyết tình huống và thao tác máy tính tại phòng thực hành	40%			PI 5.1
CLO 4	Phối hợp, giải quyết vấn đề với các bên liên quan trên cơ sở tôn trọng sự khác biệt đa văn hoá	Thực hành giải quyết tình huống và thao tác máy tính tại phòng thực hành	20%	Câu số 2	3	PI6.1

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) 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 câu hỏi thi

Trong thời 10 phút, mỗi sinh viên rút thăm thực hiện một nội dung ở Phần 1 và một nội dung ở Phần 2 bằng Tiếng Việt.

Phần 1 (7 điểm): Sinh viên bốc thăm đề bài và thực hiện Quy trình nhận làm thủ tục nhận phòng.

Van Lang Hotel	
Số xác nhận đặt phòng	VLU199691
Tên khách	Trần Phương Anh
Ngày đến	06/04/2024
Ngày đi	08/04/2024
Số đêm	2
Số phòng	1
Số khách	2 người lớn
Loại phòng	Premium Deluxe King (PDLK)
Yêu cầu đặc biệt	Cũi em bé
Hình thức đảm bảo phòng	All charge to POA @C/i
Khi Check-in	Booking phát sinh thêm 1 người lớn và 1 bé 3 tuổi. Nhân viên lễ tân hãy tư vấn phòng cho khách
Thanh toán	Khách sẽ thanh toán bằng tiền mặt
Giá phòng Deluxe King: 2,000,000++/phòng/đêm - 2 khách (không kê được giường phụ)	
Giá phòng Premium Deluxe King: 3,000,000++/phòng/đêm - 2 khách (phòng kê được tối đa 1 giường phụ)	
Giá phòng Luxury Suite King: 3,500,000++/phòng/đêm - 2 khách. (phòng kê được tối đa 1 giường phụ)	
Giá giường phụ tại khách sạn: 500,000++VND/giường/đêm	

Gía phụ thu (4 - 11 tuổi): 250,000++VND/trẻ/đêm - trẻ em ngủ chung giường với bố mẹ
Củ em bé được sắp xếp tùy thuộc vào tình trạng phòng sẵn có tại khách sạn. Dành cho bé dưới 3 tuổi
Lưu ý: 1 PHÒNG Ở ĐƯỢC TỐI ĐA 3 NGƯỜI LỚN + 1 TRẺ EM DƯỚI 4 TUỔI

Van Lang Hotel	
Số xác nhận đặt phòng	VLU199704
Tên khách	Trần Phương Anh
Ngày đến	06/04/2024
Ngày đi	13/04/2024
Số đêm	7
Số phòng	1
Số khách	2 người lớn.
Loại phòng	Premium Deluxe
Yêu cầu đặc biệt	Giường đôi Củ em bé
Hình thức đảm bảo phòng	All charge to POA @ check-in
Khi Check in	Booking phát sinh người lớn thứ 3 + 1 bé 3 tuổi
Thanh toán	Khách sẽ thanh toán bằng tiền mặt
Giai đoạn nêu trên của booking chỉ còn phòng Premium Deluxe Twin, hệ thống đang giữ phòng TWN do hết DBL. Lễ tân tư vấn khách phương án phù hợp.	
Giá phòng Luxury Suite King: 3,500,000++/phòng/đêm - 2 khách.	
Giá phòng Royal Suite King: 4,000,000++/phòng/đêm - 2 khách	
Giá giường phụ tại khách sạn: 500,000nettVND/giường/đêm	
Gía phụ thu (4 - 11 tuổi): 250,000nettVND/trẻ/đêm - trẻ em ngủ chung giường với bố mẹ	
Củ em bé được sắp xếp tùy thuộc vào tình trạng phòng sẵn có tại khách sạn. Dành cho bé dưới 3 tuổi	
Lưu ý: 1 PHÒNG Ở ĐƯỢC TỐI ĐA 3 NGƯỜI LỚN + 1 TRẺ EM DƯỚI 4 TUỔI	

Van Lang Hotel	
Số xác nhận đặt phòng	VLU199701+VLU199699VLU199700
Tên khách	Nguyễn Thành Danh
Ngày đến	06/04/2024
Ngày đi	10/04/2024
Số đêm	3 đêm
Số khách	3 người lớn (SGL use)
Số lượng phòng	1 phòng Royal Suite King +2 phòng Premium Deluxe King
Yêu cầu đặc biệt	Giường DBL.
Hình thức đảm bảo phòng	Room to AGODA. Xtra to POA
Khi check-in	Phòng gần nhau
Thanh toán	Khách sẽ thanh toán bằng tiền mặt

Mỗi phòng có 1 khách ở. Khách yêu cầu giường DBL nhưng hiện tại khách sạn còn 1 phòng Royal Suite King + 1 Premium Deluxe King + Premium Deluxe Twin. Hỏi ý khách nâng cấp Premium Deluxe King lên Royal Suite King để lấy 2 phòng Royal Suite King + 1 Premium Deluxe King	
Premium Deluxe King	3,000,000++/phòng/đêm - 2 khách
Royal Suite King	4,000,000++/phòng/đêm - 2 khách

Van Lang Hotel	
Số xác nhận đặt phòng	VLU199692
Tên khách	Lê Hoàng Kim Thảo
Ngày đến	06/04/2024
Ngày đi	08/04/2024
Số đêm	2
Số khách	2 người lớn
Số phòng	1
Loại phòng	Deluxe King
Yêu cầu đặc biệt	Không hút thuốc, tầng cao, phòng không có cửa connecting room
Hình thức đảm bảo phòng	Room (for 2) to TA. Xtra to POA @ C/I
Khi Check-in	Booking phát sinh thêm 1 người lớn @check-in
Thanh toán	Khách sẽ thanh toán bằng tiền mặt
Giá phòng Deluxe King: 2,000,000++/phòng/đêm - 2 khách (không kê được giường phụ)	
Giá phòng Premium Deluxe King: 3,000,000++/phòng/đêm - 2 khách (phòng kê được tối đa 1 giường phụ)	
Giá phòng Luxury Suite King: 3,500,000++/phòng/đêm - 2 khách. (phòng kê được tối đa 1 giường phụ)	
Giá giường phụ tại khách sạn: 500,000++VND/giường/đêm	

Van Lang Hotel	
Số xác nhận đặt phòng	VLU199703
Tên khách	Lê Mai Anh
Ngày đến	06/04/2024
Ngày đi	13/04/2024
Số đêm	7
Số phòng	1
Số khách	2 người lớn
Loại phòng	Deluxe King
Yêu cầu đặc biệt	Không hút thuốc, tầng cao, phòng không có cửa connecting room
Hình thức đảm bảo phòng	Room (for 2) to TA. Xtra to POA
Khi Check in	Công ty du lịch báo qua email trước là booking sẽ có phát sinh 1 bé 5 tuổi + 1 bé 8 tuổi.

Chính sách trẻ em: Trong trường hợp booking 2 người lớn + 2 trẻ em từ 5 - 11 tuổi. Trẻ em thứ nhất bắt buộc kê 1 giường phụ và tính phụ thu trẻ em thứ 2 - trẻ em ngủ chung giường với bố mẹ.
Giá phòng Deluxe King: 2,000,000++/phòng/đêm - 2 khách (không kê được giường phụ)
Giá phòng Premium Deluxe King: 3,000,000++/phòng/đêm - 2 khách (phòng kê được tối đa 1 giường phụ) - hết phòng đêm 10/04/2024
Giá phòng Luxury Suite King: 3,500,000++/phòng/đêm - 2 khách. (phòng kê được tối đa 1 giường phụ)
Giá giường phụ tại khách sạn: 500,000++VND/giường/đêm
Giá phụ thu: 250,000++VND/trẻ/đêm - trẻ em ngủ chung giường với bố mẹ

Van Lang Hotel	
Số xác nhận đặt phòng	VLU199694
Tên khách	Nguyễn Thị Thoa
Ngày đến	06/04/2024
Ngày đi	16/04/2024
Số đêm	10
Số khách	2 người lớn
Số phòng	1
Loại phòng	Premium Deluxe King
Yêu cầu đặc biệt	Phòng nhìn trực diện chợ Bến Thành. Giường đôi. Phòng Honeymoon
Hình thức đảm bảo phòng	Room to TA. Xtra to POA @C/I
Khi Check-in	PHÒNG Premium Deluxe King KHÔNG CÓ VIEW TRỰC DIỆN chợ Bến Thành. CHỈ CÓ PHÒNG Luxury Suite King: MỚI TRỰC DIỆN chợ Bến Thành
Giá phòng Luxury Suite King: 3,500,000++/phòng/đêm - 2 khách.	
Giá phòng Premium Deluxe King: 3,000,000++/phòng/đêm - 2 khách	

Van Lang Hotel	
Số xác nhận đặt phòng	VLU199697 + VLU199698
Tên khách	Võ Mai Hương
Ngày đến	06/04/2024
Ngày đi	09/04/2024
Số đêm	3
Số khách	4 người lớn
Số phòng	2
Loại phòng	Premium Deluxe King
Yêu cầu đặc biệt	Không hút thuốc.
Hình thức đảm bảo phòng	1 Room (2 khách) to CO. 1 Room + FB20% & SPA20% + Xtra to POA @ C/I
Khi Check-in	Khách báo muốn ở phòng connecting room
Thanh toán	

Premium Deluxe King	3,000,000++/phòng/đêm - 2 khách
Senior Deluxe King	4,000,000++/phòng/đêm - 2 khách
> Khách yêu cầu phòng connecting room. Tuy nhiên tại khách sạn, phòng connecting room bao gồm 1 phòng Premium Deluxe King + Senior Deluxe King HOẶC 2 Senior Deluxe King	

Phần 2 (3 điểm): Xử lý tình huống phát sinh

Nội dung 1: Thực hiện Quy trình đổi ngoại tệ.

Nội dung 2: Thực hiện Quy trình nhận yêu cầu dịch vụ Wake-up call.

ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM CHUNG

Phần tình huống	Nội dung đáp án	Thang điểm
Nội dung a.	Thực hiện đầy đủ các bước trong quy trình	2.0
Nội dung b.	Sử dụng các loại Phiếu dịch vụ tương ứng hiệu quả	1.5
Nội dung c.	Thực hiện tư vấn giá và báo giá chính xác (với tình huống đặt phòng) Hoặc mô phỏng thao tác giao dịch chính xác (với tình huống thanh toán, đổi ngoại tệ)	1.0
Nội dung d.	Thực hiện tư vấn các dịch vụ bổ sung hiệu quả	1.0
Nội dung e.	Cung cấp đầy đủ thông tin và hình thức thanh toán	1.0
Nội dung f.	Xử lý tình huống của đề bài hợp lý, hiệu quả trong thời gian cho yêu cầu	0.5
Nội dung g.	Thực hiện thao tác chính xác trên máy tính	3.0
	Điểm tổng	10.0

TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 03 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề

ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh