

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA QUAN HỆ CÔNG CHÚNG TRUYỀN THÔNG

**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:	Nghịệp vụ lễ tân		
Mã học phần:	771HOSP40112	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	232_771HOSP40112_0,2,03,04		
Hình thức thi: Thuyết trình	Thời gian làm bài:	<b>20</b>	phút
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	

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

**Gợi ý:**

- SV Thuyết trình thực tiếp tại lớp
- SV nộp minh chứng bài trên CTE

**Quy định thuyết trình và nộp bài**

- Bài thuyết trình 20 – 25 phút. 15 phút vấn đáp.
- Tất cả thành viên nhóm **BẮT BUỘC** tham dự vào buổi thuyết trình.
- Tối 3 thành viên/nhóm đại diện thuyết trình, các thành viên còn lại trả lời câu hỏi.
- Từng thành viên trong nhóm đều phải nộp bài thuyết trình (xuất file PDF) qua trang CTE. Trong trường hợp không nộp được xem là **VẮNG THI**.

**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\_TUL\_De 1  
+ **Mã học phần**\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TUL\_De 1\_Mã đề (*Nếu sử dụng nhiều mã đề cho 1 lần thi*).

**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

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)
<b>CLO2</b>	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	Thuyết trình	60%		6	<b>PI 1.2</b>
<b>CLO 3</b>	Ứng xử giao tiếp phù hợp với các bên liên quan trong môi trường đa dạng, tôn trọng sự khác biệt đa văn hoá.	Thuyết trình	20%		2	<b>PI 4.2</b>
<b>CLO 4</b>	Phối hợp làm việc nhóm trong bối cảnh toàn cầu hoá.	Thuyết trình	20%		2	<b>PI 7.1</b>

### 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

**Sinh viên hãy thuyết trình về kế hoạch chuẩn bị đón tiếp, họp và chiêu đãi khách theo tình huống được phân công.**

#### **Tình huống 1:**

Trường Đại học Văn Lang đăng cai tổ chức Liên hoan Thanh niên Sinh viên Việt Nam tại TPHCM lần thứ 8. Sự kiện này với nhiều hoạt động bổ ích như giao lưu trại hè, hội thảo khoa học, các hoạt động biểu diễn văn nghệ, triển lãm ảnh, du lịch khám phá TPHCM, khu vực Tây Nam Bộ. Tới dự, có đại diện các Trường Đại học toàn quốc, hội sinh viên tại các trường đại học và đoàn đại biểu đến từ sở, uỷ ban,...

#### **Tình huống 2:**

Nhằm Quảng bá văn hóa, con người và ẩm thực Việt Nam tới bạn bè quốc tế. Trong bối cảnh dịch Covid-19 tại Việt Nam đã có nhiều chuyển biến tích cực, dự kiến Tháng 7/2024 dưới sự hỗ trợ phối hợp của Đại sứ quán Cộng hòa Séc tại Việt Nam, Ban lãnh đạo Hiệp hội phụ nữ ngoại giao tại TPHCM và Trường Đại học Văn Lang sẽ tổ chức Hội chợ du lịch, ẩm thực, văn hoá tại Trường Đại học Văn Lang. Hãy lên kế hoạch tổ chức cho Hội chợ.

#### **Tình huống 3:**

Tổng Lãnh Sự Quán Thái Lan tại Hồ Chí Minh phối hợp với Trường Đại học Văn Lang tổ chức Chương trình giao lưu văn hóa, trình diễn thời trang mang tên “Connecting through Colors – Kết nối Sắc màu”. Hãy lên kế hoạch triển khai cho chương trình.

#### **Tình huống 4:**

Tổ chức sự kiện giao lưu văn hoá giữa ĐSQ các nước ASEAN tại Việt Nam, địa điểm tổ chức tại Trường Đại học Văn Lang. Có sự tham gia của các cán bộ, nhân viên ngoại giao, sinh viên đại diện các trường tại các nước ASEAN (mỗi nước có 5 đại diện sinh viên).

**Tình huống 5:**

Thuyết trình về kế hoạch đón tiếp Tổng lãnh sự quán Ấn Độ đến viếng thăm, kí kết hợp tác học bổng giáo dục cho Sinh viên Trường Đại học Văn Lang vào 15/10/2024.

**Tình huống 6:**

Nhân dịp kỷ niệm Quốc Khánh Việt Nam, Trường Đại học Văn Lang phối hợp với Bộ Công Thương Việt Nam, Tổ chức Truyền thông Thương mại - châu Á và Hội Chuyên gia Tài năng trẻ Việt Nam phối hợp tổ chức Toạ đàm trực tiếp và trực tuyến về hợp tác Thương mại, Truyền thông và Công nghệ Việt Nam tại TPHCM. Hãy lên kế hoạch tổ chức buổi toạ đàm.

**Tình huống 7:**

Tổ chức lễ ký kết hợp tác toàn diện giữa Sky Airlines (Vietnam) với Sabaidee Airlines (Lào) và công bố mở đường bay mới từ TPHCM sang Lào.

**Tình huống 8:**

Tổ chức lễ ký kết MOU giữa Trường Đại học Văn Lang với các trường Đại học của bốn Tỉnh ở Campuchia (SV tự lựa chọn 4 trường) cung cấp học bổng cho nhiều sinh viên Campuchia và trao đổi SV Campuchia sang Trường ĐH Văn Lang.

Lưu ý: tên của các tổ chức được nêu trong đề bài trên mang tính giả định phục vụ cho công tác đào tạo.

## **ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM CHUNG**

Dàn bài gợi ý:

I. Giới thiệu chung: (1,5 điểm)

1.1. Mục tiêu của sự kiện (0,5)

1.2. Đối tượng tham dự (0,5)

1.3. Hoạt động chính (0,5)

II. Kế hoạch chuẩn bị (6 điểm)

2.1. Chuẩn bị đón tiếp (2 điểm)

2.1.1. Xác định địa điểm và thời gian (0,5)

2.1.2. Chuẩn bị thông tin và tài liệu liên quan (1)

2.1.3. Đặt biển chỉ dẫn và bố trí không gian (0,5)

=> Hồ sơ đi kèm (nếu có)

2.2. Kế hoạch hợp (2 điểm)

2.2.1. Xác định nội dung và thời lượng cuộc họp (0,5)

2.2.2. Chuẩn bị tài liệu và trang thiết bị cần thiết (1)

2.2.3. Sắp xếp không gian và các yêu cầu kỹ thuật (0,5)

=> Hồ sơ đi kèm (nếu có)

2.3. Kế hoạch chiêu đãi khách (2 điểm)

2.3.1. Xác định thực đơn và chế độ ăn uống (0,5)

2.3.2. Chuẩn bị không gian và trang trí (1)

2.3.3. Xử lý các yêu cầu đặc biệt (0,5)

=> Hồ sơ đi kèm (nếu có)

## III. Đề xuất khác cho sự kiện (2,5 điểm)

3.1. Trang phục (0,5)

3.2. Thiết kế tổng thể sự kiện (1)

3.3. Namecard (0,5)

3.4. Khác (tạo nên đặc trưng của sự kiện sự kiện) (0,5)

## Rubric.

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 – 10 điểm	Khá Từ 6 – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 4 – dưới 6 điểm	Yếu Dưới 4 điểm
Slide thuyết trình	20%	Slide thuyết trình sinh động, có nhiều hình ảnh minh họa.	Slide thuyết trình khá sinh động, có hình ảnh minh họa.	Slide thuyết trình nhiều chữ, có ít hình ảnh minh họa.	Slide thuyết trình chỉ có chữ, không có minh họa.
Nội dung thuyết trình	60%	Nội dung thuyết trình đúng chủ đề.	Nội dung thuyết trình khá đúng chủ đề.	Nội dung thuyết trình đúng không đúng chủ đề.	Nội dung thuyết trình sai lệch với chủ đề.
Thuyết trình viên	20%	Thuyết trình viên trình bày tốt.	Thuyết trình viên trình bày khá tốt.	Thuyết trình viên còn lúng túng, đọc slide.	Thuyết trình viên chỉ biết đọc slide.
	<b>100%</b>				

TP. Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 04 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề




TS. Trần Đức Tuấn

ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh