

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: DU LỊCH

ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 3, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN		
Mã học phần:	71HOSP40143	Số tín chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	233_71HOSP40143_01, 02, 03, 04		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	14	ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
Quy cách đặt tên file	Mã SV_Ho và ten SV_Ten du an		

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 05/07/2024.**

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	Đánh giá hiệu quả hoạt động của các bộ phận trong Khách sạn	Rubric 2	10%	I	2	PLO3
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	Rubric 2	25%	II	2,5	PLO4
CLO3	Lập kế hoạch hoạt động kinh doanh trong khách sạn	Rubric 2	35%	III,V	3	PLO6
CLO4	Đánh giá các vấn đề đương đại trong hoạt động kinh doanh khách sạn nhờ tư duy phân biện và phân tích vấn đề	Rubric 2	20%	III, IV	1,5	PLO7
CLO5	Hình thành tính trách nhiệm trong công việc, chân dung và đạo đức nghề nghiệp của một nhà quản lý khách sạn	Rubric 2	10%	V	1	PLO9, PLO10

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) 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

Sinh viên lựa chọn 1 trong 2 đề bài để thực hiện:

ĐỀ BÀI SỐ 1

Dưới góc độ là một nhà quản lý doanh nghiệp khách sạn vừa được thành lập, hãy giới thiệu các thông tin tổng quan về khách sạn cũng như các chiến lược truyền thông, chiến lược định giá, ... của doanh nghiệp khách sạn.

Nội dung bài bao gồm các chương như sau:

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN

- 1.1. Giới thiệu về khách sạn
- 1.2. Tính mùa vụ
- 1.3. Sản phẩm khách sạn
- 1.4. Xác định lợi thế cạnh tranh của khách sạn

CHƯƠNG 2: BỘ MÁY CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA KHÁCH SẠN

- 2.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn
- 2.2. Tuyển dụng
- 2.3. Bản mô tả công việc (Job Description - JD)

CHƯƠNG 3: XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC DIGITAL MARKETING CHO KHÁCH SẠN

- 3.1. Đối tượng Khách hàng mục tiêu
- 3.2. Phân tích hành trình khách hàng (Buyer Journey)
- 3.3. Xây dựng kế hoạch Content Marketing

CHƯƠNG 4: XÂY DỰNG GIÁ BÁN PHÒNG KHÁCH SẠN

- 4.1. Phát triển khung giá bán phòng
- 4.2. Phân tích đầu tư

CHƯƠNG 5: THIẾT KẾ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

- 5.1. Xây dựng quy trình trải nghiệm khách hàng và các phương án giải quyết

5.2. Customer delight

ĐỀ BÀI SỐ 2

Các bạn là 1 team gồm Manager các Department trong một khách sạn 200 phòng chuyên về tiệc cưới và hội nghị tại Phú Quốc. Hãy xây dựng 1 bản kế hoạch hoạt động để đón tiếp và 1 đoàn 200 khách và phục vụ họ trong 2 ngày 19-20/10.

Nội dung cần trình bày:

1. Giới thiệu về khách sạn

- 1.1. Giới thiệu về khách sạn – Vị trí địa lý, quy mô, xếp hạng sao, concept, ...
- 1.2. Tính mùa vụ – Mùa cao điểm/ bình thường/ thấp điểm rơi vào khoảng thời gian nào?

2. Xây dựng kế hoạch marketing (Nêu ra 4Ps hoặc 7Ps)

2.1. Product:

- Các hạng phòng
- Các gói tiệc và các gói dịch vụ tiệc đi kèm
- Nêu USP của khách sạn? So sánh với 02 đối thủ cạnh tranh trên thị trường?

2.2. Price

- Giá gói phòng
- Giá 1 bàn tiệc

2.3. Place

- Trình bày các kênh phân phối

2.4. Promotion

- Kế hoạch marketing trước và sau sự kiện

3. Xây dựng kế hoạch hoạt động để đón tiếp đoàn khách này cho các bộ phận FnB, FO, HSK, và 1 bộ phận khác của KS

3.1. FnB:

- Kế hoạch nhân sự cho sự kiện
- Kế hoạch nhân viên phục vụ Buffet sáng và trưa

3.2. HK:

- Kế hoạch nhân sự dựa theo occupancy
- Kế hoạch phục vụ của HK

3.3. Fo:

- Kế hoạch đón tiếp
- Xử lý vấn đề phát sinh

3.4. Phòng ban khác: IT, Sec, ...

4. Kết quả kinh doanh

Lập bảng tính ADR, RevPAR, TRevPAR, RevPash cho việc bán phòng và tiệc trong 2 ngày đó (Nêu chi tiết cách tính)

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

3. Rubric và thang điểm

Rubric: Tiểu luận nhóm không thuyết trình (100%)

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6 đ	Yếu dưới 4 đ
Hình thức trình bày báo cáo	10	Trình bày đúng quy định về định dạng; Bố cục văn bản rõ ràng; Không mắc lỗi chính tả, ngữ pháp; Sử dụng từ ngữ, câu cú phù hợp, chính xác, đa dạng, phong phú	Còn một số sai sót về định dạng/lỗi chính tả, từ ngữ	Còn nhiều sai sót về định dạng/lỗi chính tả, từ ngữ, bố cục không rõ ràng	Trình bày không đúng định dạng, mắc nhiều lỗi chính tả. Nhiều chỗ thiếu rõ ràng gây khó hiểu
Đặt vấn đề	20	Trình bày rõ ràng và thuyết phục về tầm quan trọng của vấn đề	Nêu được sự cần thiết về tầm quan trọng của vấn đề	Trình bày chưa đầy đủ về sự cần thiết về tầm quan trọng của vấn đề	Không nêu được sự cần thiết về tầm quan trọng của vấn đề
Giải quyết vấn đề	60	Trả lời đầy đủ các vấn đề đặt ra, rõ ràng và chính xác	Trả lời đúng nội dung yêu cầu nhưng còn sai sót nhỏ	Trả lời đúng một số câu hỏi, còn sai sót quan trọng	Không trả lời được đa số câu hỏi
Kết luận	10	Kết luận ngắn gọn, rõ ràng, rút ra được các bài học kinh nghiệm sâu sắc	Kết luận ngắn gọn, rõ ràng, rút ra được một số bài học kinh nghiệm có giá trị	Kết luận hợp lý nhưng dài dòng, rút ra được rất ít bài học kinh nghiệm có giá trị	Kết luận không phù hợp với kết quả đạt được, không nêu được bài học kinh nghiệm có giá trị
Tổng	100				

Người duyệt đề



ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

TP. Hồ Chí Minh, ngày 05. Tháng 07 năm 2024

Giảng viên ra đề



ThS. Bùi Nguyên Ngọc Uyên