

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 3, năm học 2023-2024**

**I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Quản trị chất lượng dịch vụ (E)		
Mã học phần:	72HOSP40073	Số tin chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	233_72HOSP40073_01		
Hình thức thi: <b>Tiểu luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>14</b>	ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
<b>Quy cách đặt tên file</b>	<b>233_Quan tri chat luong dich vu_Ten Nhom_Tieu Luan</b>		

**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\_De 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 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)
<b>CLO1</b>	Critically evaluate the modern concepts and theories of quality management. (students should acquire Knowledge of quality theories available, describe the ‘system view’ that underlines modern quality management thinking)	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 1	2 điểm	<b>PLO3</b>
<b>CLO2</b>	Appraise the various evaluation frameworks that exist. (students should acquire knowledge and be able identify the advantages of the ‘servqual’ instrument)	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 2	2 điểm	<b>PLO7</b>
<b>CLO3</b>	Demonstrate the relationships between quality management and human resource management. (students should acquire abilities in recognizing the	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 3	2 điểm	<b>PLO9</b>

	importance of the human factor in implementing quality systems)					
<b>CLO4</b>	Recognize the role and significance of TQM with a strategic management context. (students should acquire knowledge and skills in planning of quality management process)	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 4	2 điểm	<b>PLO 10</b>
<b>CLO5</b>	Strengthen discipline, responsibility, self-study, and professional ethics in order to establish a long-life learning attitude.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 5	2 điểm	<b>PLO11 PLO12</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 đề bài**

#### **1. Đề bài**

Guest feedback matters to hotels – and all other types of lodging businesses, from B&Bs and inns to hostels and short-term rentals – because happy guests are more likely to become loyal guests, whereas unhappy guests are more likely to stay elsewhere.

Students are required to conduct a report to examine:

- The importance of hotel guest feedback.
- Different methods of collecting hotel guest feedback.
- The most effective method according to author's perspective.

#### **Guidelines**

The report must cover all the sections as above with supporting evidence (statistics, figures, charts, images, etc)

#### **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**

Criteria	Weight (%)	Excellent From 8 – 10 points	Good From 6 – less than 8 points	Average From 4 – less than 6 points	Fail under 4 points
----------	------------	------------------------------------	--	---	---------------------------

Content	70%	The content can demonstrate the academic knowledge which was lectured. Moreover, it has relevant examples from the industry	The content partially demonstrates the lectured knowledge. Furthermore, it provides limited examples from the industry.	The content has no relation to the lectured knowledge. However, it can show some relevant examples.	The content is out-of-topic.
Report layout	20%	The report is well-structured with chapters. Moreover, some mistakes (less than 5 defects) such as spelling, font, and size might be found.	The report is structured in an unprofessional manner. Furthermore, mistakes (from 6 – 15 defects) such as spelling, font, and size might be found.	The report has an ambiguous structure. Additionally, various (from 16 to 25 defects) mistakes such as spelling, font, and size might be found.	The report has no structure. Besides, enormous mistakes (over 26 defects) such as spelling, font, and size might be found.
Reference	10%	Citing from reliable sources (over 10 sources) and presenting in a correct format (both in-text and reference list)	Citing from some unreliable sources (over 10 sources) and presenting in a correct format (both in-text and reference list)	Citing from less than 10 sources (some sources are unreliable) and presenting in an incorrect format (lack of in-text and/or reference list)	No reference
	100%				

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

**Người duyệt đề**



Nguyễn Thị Ngọc Linh

**Giảng viên ra đề**



Lâm Minh Nhựt