

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 1, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản trị bán hàng trong kinh doanh khách sạn		
Mã học phần:	71HOSP40242	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	241_71HOSP40242_01		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	28	ngày
☐ Cá nhân	☒ Nhóm		
Quy cách đặt tên file	241_QTBH_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 các kiến thức về bộ phận sales trong khách sạn như kiến thức về nhóm khách hàng B2B và hành vi mua hàng của nhóm này nhằm tạo ra được doanh thu cho khách sạn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 2	2 điểm	PI 2.6
CLO2	Thiết kế được các gói dịch vụ phù hợp với nhóm khách hàng B2B nhằm gia tăng doanh thu cho khách sạn.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 1	2 điểm	PI 3.4
CLO3	Thiết lập được các kỹ năng về sales, về đàm phán và soạn thảo hợp đồng dịch vụ trong khách sạn nhằm hoàn thiện các kỹ năng cho công việc trong tương lai.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 4	2 điểm	PI 6.2
CLO4	Thành thạo trả lời các câu hỏi có liên quan đến sales, đến nhóm khách hàng B2B nhằm	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 3	2 điểm	PI 7.2

	gia tăng cơ hội trong các kỳ phỏng vấn việc làm có liên quan đến công việc sales của khách sạn.					
CLO5	Nhìn nhận giá trị của việc am hiểu các kiến thức và kỹ năng liên quan đến bán hàng trong khách sạn nhằm tiếp tục phấn đấu, trau dồi và học tập suốt đời để nâng cao vị thế của bản thân.	Tiểu luận nhóm không thuyết trình	20%	Câu 5	2 điểm	PI 9.4 PI 10.4

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

Câu 1: Hãy trình bày 3 dịch vụ đặc trưng phù hợp với thị trường khách hàng B2B của khách sạn (2 điểm)

- 1.1 Liệt kê 3 dịch vụ đặc trưng của khách sạn (0.5 điểm)
- 1.2 Lợi ích khách sạn sẽ mang đến cho khách hàng B2B là gì? (0.5 điểm)
- 1.3 Xác định 3 đối thủ cạnh tranh của khách sạn và nêu lý do (0.5 điểm)
- 1.4 Liệt kê Các dịch vụ đặc trưng của 3 đối thủ cạnh tranh này (0.5 điểm)

Câu 2: Hãy Xác định khách hàng quan trọng (KA) của khách sạn (2 điểm)

- 2.1 Khách hàng quan trọng của khách sạn là đơn vị nào? (0.5 điểm)
- 2.2 Xác định DMU của KA (0.5 điểm)
- 2.3 Xác định tên pháp nhân của KA (0.5 điểm)
- 2.4 Trình bày được thông tin pháp nhân của KA trên hợp đồng (0.5 điểm)

Câu 3: Trình bày công tác chuẩn bị cho Đàm phán với KA (2 điểm)

- 3.1 Trình bày sơ đồ đàm phán (0.5 điểm)
- 3.2 Xác định BATNA (0.5 điểm)
- 3.3 Xác định desire price (0.5 điểm)
- 3.4 Xác định worst case (0.5 điểm)

Câu 4: Soạn thảo Hợp đồng (2 điểm)

- 3.1 Trình bày được điều khoản giá trị hợp đồng (0.5 điểm)
- 3.2 Trình bày được điều khoản thanh toán (0.5 điểm)
- 3.3 Trình bày được điều khoản chung (0.5 điểm)
- 3.4 Trình bày được điều khoản kết thúc của hợp đồng (0.5 điểm)

Câu 5: Trình bày báo cáo, hợp đồng và Tài liệu tham khảo (2 điểm)

- 4.1 Trình bày báo cáo (0.5 điểm)
- 4.2 Trình bày hợp đồng (0.5 điểm)
- 4.3 Tài liệu tham khảo (1 điểm)
 - 4.3.1 Trích dẫn từ hơn 10 nguồn tài liệu đáng tin cậy (0.5 điểm)
 - 4.3.2 Trình bày trích dẫn đúng chuẩn APA 6 (0.5 điểm)

2. Hướng dẫn thể thức trình bày

Báo cáo tiểu luận:

- Trang bìa
- Mục lục
- Danh mục hình ảnh
- Danh mục bảng
- Danh mục biểu đồ
- Nội dung bài
- Tài liệu tham khảo

Hợp đồng:

- Trình bày pháp nhân
- Trình bày các điều khoản

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 “Giới thiệu”	10%	Giới thiệu được các nhóm khách hàng B2B khách sạn đang tập trung và dòng thương hiệu khách sạn	Giới thiệu được các nhóm khách hàng B2B khách sạn đang tập trung nhưng không xác định được dòng thương hiệu khách sạn	Không xác định được nhóm khách hàng B2B khách sạn đang tập trung, tuy nhiên, có am hiểu lý thuyết về nhóm khách hàng B2B và không xác định được dòng thương hiệu khách sạn	Không xác định được nhóm khách hàng B2B khách sạn đang tập trung và không xác định được dòng thương hiệu khách sạn
Nội dung “Key account”	10%	Trình bày đầy đủ thông tin của key account và DMU của key account	Trình bày đầy đủ thông tin của key account nhưng xác định không chính xác DMU của key account	Trình bày sơ sài thông tin của key account và không xác định được DMU của key account	Không trình bày được key account
Nội dung “Tư vấn”	20%	Am hiểu dịch vụ của khách sạn và của đối thủ cạnh tranh	Am hiểu dịch vụ của khách sạn, tuy nhiên, không xác	Trình bày sơ sài dịch vụ của khách sạn và không xác định	Không trình bày được dịch vụ của khách sạn và không xác

			định được đối thủ cạnh tranh	được đối thủ cạnh tranh	định được đối thủ cạnh tranh
Nội dung “Đàm phán”	10%	Trình bày được BATNA và xác định được worst case	Trình bày được BATNA nhưng không xác định được worst case	Không trình bày được BATNA và xác định được worst case, tuy nhiên, có vẽ được sơ đồ đàm phán theo lý thuyết	Không trình bày được BATNA và xác định được worst case
Nội dung “Hợp đồng”	20%	Trình bày được đúng 2 tên pháp nhân của khách sạn và khách hàng B2B trong hợp đồng. Song song đó, thể hiện được giá trị hợp đồng và các nội dung điều khoản phù hợp với hợp đồng dịch vụ	Trình bày được tên của 1 pháp nhân tham gia trong hợp đồng. Bên cạnh đó, giá trị hợp đồng còn thiếu sót	Không trình bày được tên pháp nhân của 2 bên trong hợp đồng. Thêm vào đó, giá trị hợp đồng thực hiện sơ sai và thiếu các điều khoản quan trọng cần có trong hợp đồng	Không trình bày được các pháp nhân trong hợp đồng cũng như các điều khoản
Trình bày báo cáo	15%	Font – size chữ đồng nhất, canh lề đều từ đầu đến cuối, có đầy đủ chương mục của một báo cáo tiểu	Font – size đôi khi còn không đồng nhất, canh lề chưa đều, tuy nhiên, có trình bày đúng format của báo cáo	Font – size không đồng nhất, không thực hiện canh lề văn bản, thiếu các thành phần của văn bản báo cáo,	Không trình bày được văn bản báo cáo, không canh lề, font – size không đồng nhất

		lược, gần như không xuất hiện lỗi chính tả	và cũng ít lỗi chính tả xuất hiện	nhiều lỗi chính tả	
Tài liệu tham khảo	15%	Trích dẫn trên 10 nguồn tài liệu từ các nguồn đáng tin cậy và trình bày danh mục Tài liệu tham khảo đúng format APA6	Trích dẫn 6- 9 nguồn tài liệu từ các nguồn đáng tin cậy và trình bày danh mục Tài liệu tham khảo đúng format APA6	Trích dẫn ít hơn 5 nguồn tài liệu, 1-2 tài liệu đến các nguồn không đáng tin cậy và trình bày danh mục Tài liệu tham khảo đúng format APA6	Không có trích dẫn, không có danh mục Tài liệu tham khảo
	100%				

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề

ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

ThS. Trần Đức Trung