

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
ĐƠN VỊ: KHOA QUAN HỆ CÔNG CHÚNG - TRUYỀN THÔNG

ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM  
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN  
Học kỳ 2, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

|                                  |                                                                       |                                          |        |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------|
| Tên học phần:                    | Nghịệp vụ lễ tân                                                      |                                          |        |
| Mã học phần:                     | 71HOSP40112                                                           | Số tin chỉ:                              | 2      |
| Mã nhóm lớp học phần:            | 242_71HOSP40112_01                                                    |                                          |        |
| Hình thức thi:                   | Tiểu luận không thuyết trình                                          | Thời gian làm bài:                       | 7 ngày |
| <input type="checkbox"/> Cá nhân |                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> Nhóm |        |
| Quy cách đặt tên file            | Mã SV_Ho và ten SV<br>(VD: 242_71HOSP40112_01_Nhóm 1_Bài thi cuối kỳ) |                                          |        |

## 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 | Đáp án đánh giá                                         |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------|----------------|----------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| (1)          | (2)                                                                                                                                                                                                                                     | (3)                | (4)                                        | (5)            | (6)            | (7)                                 |                                                         |
| <b>CLO 1</b> | <b>Áp dụng kiến thức về nghiệp vụ lễ tân vào chính trị, văn hoá, xã hội và con người của các quốc gia khác vào nhận diện, giải thích, phân tích các vấn đề có liên quan đến lĩnh vực lễ tân Truyền thông đa phương tiện đa văn hóa.</b> | Tiểu luận          | 20%                                        | 1              | 2/10           | PI 1.1                              | Áp dụng kiến thức về nghiệp vụ lễ tân                   |
| <b>CLO 2</b> | <b>Ứng xử phù hợp văn hóa nghiệp vụ lễ tân các bên liên quan trong môi trường đa dạng, tôn trọng sự khác biệt đa văn hoá của các quốc gia trên thế giới.</b>                                                                            | Tiểu luận          | 20%                                        | 2              | 2/10           | PI 4.3                              | Thiết kế được kế hoạch phù hợp với từng văn hóa sự kiện |
| <b>CLO 3</b> | <b>Áp dụng khả năng trình bày, trao đổi, phối hợp làm việc độc lập với làm việc nhóm trong bối cảnh đa dạng.</b>                                                                                                                        | Tiểu luận          | 20%                                        | 3              | 2/10           | PI 4.4.                             | Trình bày logic                                         |
| <b>CLO 4</b> | <b>Vận dụng các kỹ thuật và</b>                                                                                                                                                                                                         | Tiểu luận          | 20%                                        | 4              | 2/10           | <b>PI 7.2</b>                       | Tổ chức sự kiện                                         |

|              |                                                                                                                                         |           |     |   |      |                |                                   |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|---|------|----------------|-----------------------------------|
|              | phương pháp, quy trình, hoạt động của lễ tân vào <b>tổ chức sự kiện phù hợp theo từng nền văn hóa khác nhau</b>                         |           |     |   |      |                |                                   |
| <b>CLO 5</b> | <b>Áp dụng</b> được lĩnh vực nghiệp vụ lễ tân cụ thể trong nhà hàng khách sạn, ngành truyền thông đa phương tiện bản thân sẽ theo đuổi. | Tiểu luận | 20% | 5 | 2/10 | <b>PI 10.1</b> | Học tập lẫn nhau và làm việc nhóm |

### III. Nội dung đề bài

#### 1. Đề bài

Lập kế hoạch lễ tân để đón tiếp phái đoàn trong nước hoặc ngoại giao quốc tế (hoặc cấp nguyên thủ) trong bối cảnh hội nhập lễ tân, tại khách sạn,...(Phương tây).

#### 2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

##### 2.1. Yêu cầu chung:

- 1) Sinh viên thực hiện bài thi theo nhóm (7-10 người);
- 2) Hình thức trình bày: tiểu luận (25-70 trang), có kết cấu ba phần (mở đầu, nội dung, kết luận) rõ ràng.
  - a. Phần thông tin bắt buộc: Tên chủ đề được chọn, tên Trường, Khoa, tên nhóm thực hiện (mã lớp\_tên nhóm\_tên môn học), tháng năm thực hiện.
  - b. Phần Nội dung: trình bày đúng trọng tâm, chính xác, có phân tích, biện luận, có dẫn chứng/liên hệ thực tế.
  - c. Phần kết luận: có tóm lược, đánh giá và gợi mở.
- 3) Bài làm có trích nguồn cho nội dung và hình ảnh rõ ràng, tỉ lệ sao chép dưới 15% (bài có tỉ lệ sao chép của các nguồn khác từ 15% trở lên sẽ không chấm = 0 điểm).
  - Nộp bài đúng deadline, (nộp trễ = 0 điểm).

##### 2.2. Yêu cầu về Format Tiểu luận:

- 1) Font chữ Times New Roman, cỡ chữ 13; line spacing 1,5lines; lề trái 2.5cm; lề trên, lề dưới, lề phải 2.0 cm;  
Đánh số thứ tự trang đặt ở cuối trang và canh giữa;
- 2) Hình ảnh, bảng biểu được đánh số thứ tự, ghi tiêu đề, dẫn nguồn. Tiêu đề hình, bảng được canh giữa trang và in đậm; nguồn được canh lề phải và in nghiêng.
- 3) Tên file: Mã lớp HP\_Mã nhóm\_Bài thi cuối kỳ

(VD: 242\_71HOSP40112\_01\_Nhóm 1\_ Bài thi cuối kỳ)

4) Có bảng ghi rõ nhiệm vụ của từng cá nhân trong nhóm và chấm trọng số (đính kèm cuối bài).

5) Cách thức nộp bài: upload file bài làm (pdf/mp4) lên trang CTE đúng ngày thi.

#### 6) Ví dụ trình bày tài liệu tham khảo:

1. Nguyễn Thị Tú (2021). *Giáo trình Quản trị lễ tân khách sạn*. Nhà xuất bản Thống kê.
2. Võ Anh Tuấn (2018). *Lễ Tân Ngoại Giao Thực Hành*. Nhà xuất bản Chính Trị Quốc Gia Sự Thật.
3. Vũ Dương Huân (2022). *Ngoại giao và công tác ngoại giao*. Nhà xuất bản Chính trị Quốc Gia sự thật.
4. Trần Thị Mỹ Thùy (2021). *Giáo trình lý thuyết nghiệp vụ lễ tân khách sạn*. Nhà xuất bản Trường Cao đẳng Bách khoa Nam Sài Gòn.
5. Trương Minh Vũ, Võ Đăng Khoa (2015). *Giáo trình nghiệp vụ lễ tân*. Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam.
6. Louis Dussault (2013). *Lễ tân công cụ giao tiếp*. Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
7. Bộ Ngoại Giao Việt Nam (1961). *Công ước Viên năm 1961 về quan hệ ngoại giao*. Nhà xuất bản Bộ Ngoại Giao Việt Nam.
8. Bộ Ngoại Giao Việt Nam (1961). *Công ước Viên năm 1963 về quan hệ lãnh sự*. Nhà xuất bản Bộ Ngoại Giao Việt Nam.

### 2.3. Hướng dẫn sinh viên trình bày:

#### PHẦN I:

#### CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT

##### 1.1. Khái quát về hoạt động lễ tân

- 1.1.1. Khái niệm, đặc điểm của lễ tân khách sạn
- 1.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và vai trò của bộ phận lễ tân

##### 1.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân

- 1.2.1. Mô hình cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân
- 1.2.2. Nhiệm vụ của một số chức danh thuộc bộ phận lễ tân

##### 1.3. Yêu cầu chung đối với các chức danh tại bộ phận lễ tân

- 1.3.1. Yêu cầu đối với nhân viên
- 1.3.2. Yêu cầu đối với quản trị viên

#### PHẦN II: LẬP KẾ HOẠCH

#### CHƯƠNG 2: NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

##### 2.1. Lập kế hoạch phục vụ tại bộ phận lễ tân

- 2.1.1. Khái quát về lập kế hoạch phục vụ
- 2.1.2. Dự báo nhu cầu
- 2.1.3. Lập lịch trình phục vụ và kế hoạch hàng ngày
- 2.1.4. Lập kế hoạch về nguồn lực phục vụ

##### 2.2. Tổ chức hoạt động phục vụ tại bộ phận lễ tân

- 2.2.1. Tổ chức thực hiện quy trình đặt buồng
- 2.2.2. Tổ chức thực hiện quy trình làm thủ tục đăng ký khách sạn

2.2.3. Tổ chức thực hiện quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú

2.2.4. Tổ chức thực hiện quy trình làm thủ tục trả buồng

### **2.3. Giám sát hoạt động phục vụ tại bộ phận lễ tân**

2.3.1. Khái quát về giám sát hoạt động phục vụ tại bộ phận lễ tân

2.3.2. Giám sát nghiệp vụ đặt buồng

2.3.3. Giám sát nghiệp vụ làm thủ tục đăng ký khách sạn

2.3.4. Giám sát nghiệp vụ phục vụ khách trong thời gian lưu trú

2.3.5. Giám sát nghiệp vụ làm thủ tục trả buồng

2.3.6. Giám sát thu, chi của bộ phận lễ tân

2.3.7. Giám sát cuối ngày

### **2.4. Điều hành hoạt động phục vụ tại bộ phận lễ tân**

2.4.1. Quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng

2.4.2. Kiểm soát các tình huống nghiệp vụ

2.4.3. Những hoạt động điều chỉnh

2.4.4. Phối hợp hoạt động phục vụ tại bộ phận lễ tân

## **CHƯƠNG 3: NHÂN LỰC TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN**

### **3.1. Lập kế hoạch nhân lực tại bộ phận lễ tân**

3.1.1. Xác định nhu cầu nhân lực tại bộ phận lễ tân

3.1.2. Phân tích tình hình nhân lực tại bộ phận lễ tân

3.1.3. Đề xuất tuyển dụng nhân lực tại bộ phận lễ tân

### **3.2. Tuyển dụng nhân lực tại bộ phận lễ tân**

3.2.1. Xác định yêu cầu tuyển dụng

3.2.2. Phỏng vấn và kiểm tra tay nghề ứng viên

### **3.3. Bố trí và sử dụng nhân lực tại bộ phận lễ tân**

3.3.1. Phân công lao động tại bộ phận lễ tân

3.3.2. Phân ca làm việc tại bộ phận lễ tân

### **3.4. Đánh giá năng lực làm việc, đề nghị khen thưởng và kỷ luật nhân viên**

## **CHƯƠNG 4. TỔNG KẾT TÀI LIỆU THAM KHẢO**

### **2. Rubric và thang điểm**

| CÁC TIÊU CHÍ<br>ĐÁNH GIÁ CỦA<br>RUBRIC                                               | TRỌNG SỐ<br>CỦA MỖI<br>TIÊU CHÍ | PHÂN LOẠI                              |                                                  |                                                        |                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                                                      |                                 | Tốt                                    | Khá                                              | Trung bình                                             | Kém                                                |
|                                                                                      |                                 | (8,0đ-10,0đ)                           | (6,6-7,9đ)                                       | (5,0đ-6,5đ)                                            | (dưới 5,0đ)                                        |
| 1. Xác định đúng các nội dung về vai trò ý nghĩa của lễ tân của từng văn hóa. (CLO1) | 20%                             | Áp dụng lý thuyết chính xác, có cơ sở. | Áp dụng lý thuyết tương đối chính xác, có cơ sở. | Áp dụng lý thuyết tương đối chính xác, thiếu có cơ sở. | Áp dụng lý thuyết không chính xác, không có cơ sở. |
| 2. Phân tích và chứng minh luận điểm rõ ràng, có dẫn chứng. (CLO1)                   | 20%                             | Phân tích và chứng minh rõ ràng        | Phân tích và chứng minh khá rõ ràng              | Phân tích và chứng minh tương đối rõ ràng              | Phân tích và chứng minh không rõ ràng              |

|                                                                                                     |             |                                                                                 |                                                                                       |                                                                                 |                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 3. Lập kế hoạch, đề xuất giải pháp hoặc mở rộng luận điểm, liên hệ thực tế chính xác. (CLO3)        | 20%         | Nội dung liên hệ thực tế, nâng cao hữu ích                                      | Có liên hệ thực tế, mở rộng nội dung nghiên cứu nhưng chưa làm rõ vấn đề được đề cập. | Có liên hệ thực tế nhưng chưa sát thực                                          | Nội dung liên hệ không khớp/ Không liên hệ thực tế                    |
| 4. Áp dụng chọn giá trị văn hoá phù hợp có ý nghĩa quan trọng. (CLO2)                               | 10%         | Lựa chọn giá trị phù hợp, đúng thực trạng xu hướng, thị hiếu của đối tượng      | Lựa chọn giá trị phù hợp, nhưng chưa cập nhật xu hướng                                | Lựa chọn giá trị tương đối phù hợp, tính chưa cập nhật xu hướng chưa cao        | Lựa chọn giá trị không phù hợp, không cập nhật xu hướng               |
| 5. Ý tưởng được phân tích cụ thể, có khả năng hiện thực hoá văn hóa sự kiện và doanh nghiệp. (CLO4) | 10%         | Ý tưởng đề xuất có khả năng hiện thực hoá cao.                                  | Ý tưởng đề xuất có khả năng hiện thực hoá.                                            | Ý tưởng đề xuất khó thực hiện.                                                  | Ý tưởng đề xuất không có khả năng thực hiện được.                     |
| 6. Hình thức trình bày báo cáo, tiêu luận đúng form mẫu. (CLO5)                                     | 10%         | Đúng format, trình bày đẹp, logic, khoa học, không sai lỗi chính tả             | Đúng format, trình bày khoa học, không sai lỗi chính tả                               | Trình bày đẹp, nhưng chưa đúng format và sai một số lỗi chính tả                | Chưa đúng format, trình bày thiếu logic, không khoa học, sai chính tả |
| 7. Mức độ đóng góp về nội dung (CLO4)                                                               | 10%         | Bài làm có chú thích nguồn tham khảo rõ ràng, chính xác. Tỷ lệ đạo văn dưới 5%. | Bài làm có chú thích nguồn tham khảo rõ ràng. Tỷ lệ đạo văn dưới 10%.                 | Bài làm có chú thích nguồn tham khảo tương đối rõ ràng. Tỷ lệ đạo văn dưới 15%. | Bài làm không chú thích nguồn tham khảo. Tỷ lệ đạo văn trên 15%.      |
| <b>TỔNG</b>                                                                                         | <b>100%</b> |                                                                                 |                                                                                       |                                                                                 |                                                                       |

Người duyệt đề



**ThS. Lê Hải Yến**

TP. Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 3 năm 2025

Giảng viên ra đề



Phạm Kim Điền