

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH

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:	Dự án tốt nghiệp		
Mã học phần:	242_71HOSP40264	Số tín chỉ:	4
Mã nhóm lớp học phần:	242_71HOSP40264_01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10		
Hình thức thi: Đồ án/Tiểu luận (Thuyết trình/Không thuyết trình)	Thời gian làm bài:	7	ngày
☒ GV giao đề bài trong thời gian giảng dạy lớp học phần	☐ TT. Khảo thí thiết lập và giao đề bài trên hệ thống thi CTE theo lịch thi Phòng Đào tạo công bố		
☐ Cá nhân	☒ Nhóm	Số SV/nhóm:	4 - 7
Quy cách đặt tên file	Mã SV_Ho và ten SV_Tên học phần		

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 06/04/2025.**

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 Nhất 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	Vận dụng được các kiến thức về vận hành khách sạn, marketing, bán hàng nhằm xây dựng thành công gói dịch vụ cho khách sạn để thu hút khách hàng	Báo cáo	20%	1	2	PI 1.3 PI 2.6
CLO2	Vận dụng được các kiến thức về Tổ chức và quản lý các bộ phận vận hành trong khách sạn nhằm mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng	Báo cáo	20%	3	2	PI 3.3
CLO3	Vận dụng thành thạo các kỹ năng làm việc nhóm, trình bày tự tin, viết báo cáo chính xác nhằm gia tăng khả năng thích ứng trong môi trường làm việc của ngành khách sạn	Báo cáo	20%	4	2	PI 6.1
CLO4	Vận dụng thành thạo tư duy phản biện, kỹ năng	Báo cáo	20%	2	2	PI 7.2

	phân tích, thiết kế sáng tạo để lên kế hoạch và xây dựng chiến lược xây dựng dịch vụ mới cho Doanh nghiệp nhằm thu hút đa dạng khách hàng và tối ưu hóa doanh thu					
CLO5	Nhìn nhận giá trị của việc am hiểu kiến thức, kỹ năng chuyên ngành nhằm Hình thành ý thức học tập suốt đời, tác phong chuyên nghiệp trong công việc tương lai	Báo cáo	20%	5	2	PI 9.3

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. Tổng quan gói dịch vụ (2đ)

- 1.1 Giới thiệu về gói dịch vụ (0.5đ)
- 1.2 Phân tích dịch vụ cốt lõi (0.5đ)
- 1.3 Phân tích dịch vụ đi kèm (0.5đ)
- 1.4 Phân tích dịch vụ hỗ trợ & dịch vụ gia tăng (0.5đ)

Câu 2. Định giá gói dịch vụ (2đ)

- 2.1 Gói dịch vụ được định giá như thế nào? (0.5đ)
- 2.2 Phân tích giá của các dịch vụ trong gói (1đ)
 - 2.2.1 Trình bày phương pháp phân tích giá (0.5đ)
 - 2.2.2 Phân tích giá (0.5đ)
- 2.3 So sánh với việc đặt dịch vụ riêng lẻ (0.5đ)

Câu 3. Kế hoạch vận hành gói dịch vụ (2đ)

- 3.1 Kế hoạch điều phối nhân sự (1đ)
 - 3.1.1 Khối vận hành (0.5đ)
 - 3.1.2 Khối văn phòng (0.5đ)
- 3.2 Kế hoạch điều chỉnh quy trình (1đ)
 - 3.2.1 Khối vận hành (0.5đ)
 - 3.2.2 Khối văn phòng (0.5đ)

Câu 4. Kết luận (2đ)

- 4.1 Tóm tắt lại báo cáo (0.5đ)
- 4.2 Lợi ích về marketing của gói dịch vụ (1đ)
 - 4.2.1 Thương hiệu (0.5đ)
 - 4.2.2 Khách hàng tiềm năng (0.5đ)
- 4.3 Lợi ích về tài chính của gói dịch vụ (0.5đ)

Câu 5. Trình bày – tài liệu tham khảo (2đ)

- 5.1 Trình bày đúng cấu trúc báo cáo (0.5đ)
- 5.2 Chính tả, canh lề, font chữ (0.5đ)
- 5.3 Sử dụng đủ số lượng tài liệu tham khảo theo yêu cầu (0.5đ)
- 5.4 Trình bày tài liệu tham khảo đúng theo APA6 (0.5đ)

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Trang bìa

Mục lục

Các danh mục bảng, biểu đồ, hình ảnh

Chương 1. Tổng quan gói dịch vụ

Chương 2. Định giá gói dịch vụ

Chương 3. Kế hoạch vận hành gói dịch vụ

Chương 4. Kết luận

Tài liệu tham khảo

3. Rubric và thang điểm

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
Tổng quan về gói dịch vụ	20	Trình bày chi tiết về các dịch vụ trong gói, phân tích được đâu là dịch vụ cốt lõi, dịch vụ đi kèm, dịch vụ bổ sung, dịch vụ gia tăng	Trình bày khá chi tiết về các dịch vụ trong gói, tuy nhiên, chưa phân tích được các dịch vụ trong gói	Trình bày sơ sài về gói dịch vụ và không phân tích được các dịch vụ trong gói	Không trình bày được gói dịch vụ
Giá của gói dịch vụ	20	Có thực hiện price breakdown cho gói dịch vụ và có sự so sánh với việc đặt các dịch vụ riêng lẻ	Có thực hiện price breakdown nhưng chưa đưa ra so sánh với việc đặt các dịch vụ riêng lẻ	Có thực hiện price breakdown, tuy nhiên, rất sơ sài và chưa đưa ra so sánh với việc đặt các dịch vụ riêng lẻ	Không có price breakdown cũng như không đưa ra so sánh với việc đặt các dịch vụ riêng lẻ
Kế hoạch vận hành gói dịch vụ	30	Có kế hoạch chi tiết về việc điều phối nhân sự và điều chỉnh quy trình của các bộ phận liên quan trong gói dịch vụ	Có kế hoạch (nhưng còn sơ sài) về việc điều phối nhân sự và điều chỉnh quy trình của các bộ phận liên quan trong gói dịch vụ	Chỉ có kế hoạch điều phối nhân sự hoặc điều chỉnh quy trình của các bộ phận liên quan trong gói dịch vụ	Không có kế hoạch vận hành
Kết luận	10	Nêu được tầm quan trọng về mặt marketing và tài chính của gói dịch vụ đối với khách sạn hoặc resort	Nêu được tầm quan trọng về mặt marketing và tài chính (nhưng còn sơ sài) của gói dịch vụ đối với khách sạn hoặc resort	Chỉ nêu được tầm quan trọng về mặt marketing hoặc tài chính của gói dịch vụ đối với khách sạn hoặc resort	Không nêu được tầm quan trọng của gói dịch vụ đối với khách sạn hoặc resort
Trình bày báo cáo	10	Font – size chữ đồng nhất, canh lề đều từ đầu	Font – size đôi khi còn không đồng nhất, canh	Font – size không đồng nhất, không	Không trình bày được văn bản báo cáo,

		đến cuối, có đầy đủ chương mục của một báo cáo tiểu luận, gần như không xuất hiện lỗi chính tả	lề chưa đều, tuy nhiên, có trình bày đúng format của báo cáo và cũng ít lỗi chính tả xuất hiện	thực hiện canh lề văn bản, thiếu các thành phần của văn bản báo cáo, nhiều lỗi chính tả	không canh lề, font – size không đồng nhất
Tài liệu tham khảo	10	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
Tổng	100				

TP. Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 02 năm 2025

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh



ThS. Trần Đức Trung