

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH

BỘ CÂU HỎI ĐỀ THI THỰC HÀNH, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Ngh nghiệp vụ lễ tân		
Mã học phần:	71HOSP40104	Số tín chỉ:	4
Mã nhóm lớp học phần:	242_71HOSP40104_01,02,03,04		
Hình thức thi: Thực hành	Thời gian làm bài:	15	phút
☒ Cá nhân	☐ Nhóm		
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	☐ Có	☒ Không	

III. Nội dung câu hỏi thi

Câu 1 (1 điểm) – Kiến thức nghiệp vụ

Hãy giải thích quy trình **làm thủ tục nhận phòng (Check-in), trả phòng (Check-out), thanh toán, bán phòng, sắp xếp phòng** và những lưu ý quan trọng khi phục vụ khách lưu trú tại khách sạn.

Câu 2 (5 điểm) – Thực hành nghiệp vụ khách sạn

Sinh viên thực hành theo quy trình đã bốc thăm:

Trường hợp 1: Check-in

- Kiểm tra thông tin đặt phòng, xác nhận thanh toán, nhận đặt cọc.
- Hoàn tất thủ tục đăng ký lưu trú, cung cấp thẻ phòng.
- Giới thiệu dịch vụ khách sạn, hỗ trợ khách về phòng.

Trường hợp 2: Check-out

- Kiểm tra tình trạng phòng, xác nhận chi phí phát sinh.
- Hướng dẫn khách thanh toán, xuất hóa đơn.
- Hỗ trợ khách rời khách sạn, gửi lời chào và cảm ơn khách.

Câu 3 (4 điểm) – Xử lý tình huống chuyên nghiệp

Trong quá trình check-in hoặc check-out, nếu gặp phải tình huống khó xử, bạn sẽ giải quyết như thế nào? Chọn một trong các tình huống sau và trình bày cách xử lý:

Tình huống 1: Khách yêu cầu đổi sang loại phòng cao cấp hơn nhưng khách sạn đã hết phòng trống.

Tình huống 2: Khách không đồng ý với một khoản phí phát sinh trong hóa đơn check-out.

Tình huống 3: Khách muốn thanh toán bằng một phương thức mà khách sạn không hỗ trợ.

Mục tiêu: Đánh giá khả năng vận dụng lý thuyết vào thực tiễn, đảm bảo sinh viên có thể thực hiện quy trình lễ tân một cách **chuyên nghiệp, tự tin và hiệu quả**.

RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 5 – dưới 6 đ	Yếu dưới 5 đ
Chuẩn bị	10	Chuẩn bị đầy đủ các trang thiết bị, dụng cụ của nội dung thực hành và bố trí hợp lý	Chuẩn bị đầy đủ các trang thiết bị, dụng cụ của nội dung thực hành và bố trí chưa hợp lý	Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ của nội dung thực hành còn thiếu sót và bố trí chưa hợp lý	Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ của nội dung thực hành thiếu sót nhiều và bố trí không hợp lý
Kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống	20	Chủ động, thực hiện đúng yêu trong giao tiếp và xử lý tình huống một cách nhanh chóng, hiệu quả	Chủ động, thực hiện đúng yêu trong giao tiếp và xử lý tình huống còn chậm	Thực hiện đúng yêu trong giao tiếp và xử lý tình huống còn chậm và chưa hiệu quả	Thực hiện chưa đúng yêu trong giao tiếp và xử lý tình huống còn chậm và chưa hiệu quả
Kỹ năng thực hành trong PTH	50	Chủ động, thực hiện đúng yêu trong giao tiếp và xử lý tình huống một cách nhanh chóng, hiệu quả	Chủ động, thực hiện đúng yêu trong giao tiếp và xử lý tình huống còn chậm	Thực hiện đúng yêu trong giao tiếp và xử lý tình huống còn chậm và chưa hiệu quả	Thực hiện chưa đúng yêu cầu trong giao tiếp và xử lý tình huống còn chậm và chưa hiệu quả
Thực hành sử dụng hệ thống quản lý phòng khách sạn	20	Sử dụng thành thạo hệ thống quản lý phòng khách sạn để tạo yêu cầu đặt phòng, thông báo, ghi chú, đổi phòng, xếp phòng, thanh toán, trả phòng	Sử dụng chính xác hệ thống quản lý phòng khách sạn để tạo yêu cầu đặt phòng, thông báo, ghi chú, đổi phòng, xếp phòng, thanh toán, trả phòng	Sử dụng hệ thống quản lý phòng khách sạn để tạo yêu cầu đặt phòng, thông báo, ghi chú, đổi phòng, xếp phòng, thanh toán, trả phòng trên hệ thống. còn	Chưa sử dụng hiệu quả hệ thống quản lý phòng khách sạn để tạo yêu cầu đặt phòng, thông báo, ghi chú, đổi phòng, xếp phòng, thanh toán, trả phòng

		trên hệ thông.	trên hệ thông nhưng còn chậm	chậm và chưa chính xác	trên hệ thông.
	100%				

TP. Hồ Chí Minh, ngày 02 tháng 03 năm 2025

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề

ThS. Nguyễn Thị Ngọc Linh

ThS. Lâm Minh Nhựt