

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:	Quản trị chất lượng dịch vụ		
Mã học phần:	71TOUR30163	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	242_71TOUR30163_01 242_71TOUR30163_02		
Hình thức thi: Đề án/Tiểu luận (Thuyết trình/Không thuyết trình)	Thời gian làm bài:	14	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:	5
Quy cách đặt tên file	Tiểu luận QTCL DV_Lớp HP_Nhóm		

III. Nội dung đề bài

1. Đề bài

Trong vai trò là người giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ tại khu vực phục vụ ăn uống của Trường Đại học Văn Lang (hoặc có thể là bất kỳ cơ sở KD dịch vụ ăn uống/ lưu trú nào mà các bạn quan tâm), bạn sẽ thực hiện kế hoạch đánh giá chất lượng dịch vụ tại đây thông qua phương pháp điều tra bằng phiếu. Bạn sẽ sử dụng hình thức điều tra “Khách hàng bí ẩn” để đánh giá về chất lượng SP/ DV tại đó.

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Chương 1: Thực trạng chất lượng dịch vụ tại khu vực phục vụ ăn uống

1. Giới thiệu tổng quan về DN

- Quá trình hình thành và phát triển
- Chức năng và lĩnh vực hoạt động
- Tình hình hoạt động kinh doanh

2. Thực trạng chất lượng dịch vụ tại DN

- Cơ sở vật chất
- Đội ngũ nhân sự
- Quy trình phục vụ

d. Chất lượng SP/ DV

Chương 2: Đánh giá chất lượng dịch vụ tại doanh nghiệp

1. Xây dựng phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ theo hình thức “khách hàng bí ẩn”
2. Kế hoạch thực hiện đánh giá
3. Tổng hợp thông tin và kết quả đánh giá

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng tại doanh nghiệp

1. Chất lượng đội ngũ nhân sự
2. Chất lượng sản phẩm
3. Chất lượng dịch vụ
4. Các giải pháp khác

3. Rubric và thang điểm

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 điểm – 10 điểm	Khá Từ 6 điểm – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 4 điểm – dưới 6 điểm	Kém dưới 4 điểm
Cấu trúc	10	Bài viết thể hiện sự tập trung cao vào tính logic và hợp lý của các quan điểm.	Bài viết mạch lạc và được tổ chức hợp lý với cách chuyển đoạn, chuyển ý chặt chẽ.	Bài viết mạch lạc và nhìn chung được tổ chức hợp lý.	Bài viết tổ chức thiếu logic.
Nội dung	40	Nội dung thể hiện những ý tưởng được phân tích kỹ càng với các lập luận sáng tạo và có bằng chứng vững vàng hỗ trợ cho chủ đề bài viết.	Nội dung thể hiện ý tưởng sáng tạo, các quan điểm được phát triển đầy đủ với căn cứ vững chắc.	Nội dung thể hiện quan điểm và lập luận. Đưa ra một số ý tưởng sáng tạo.	Trình bày vài quan điểm và lập luận nhưng hầu hết các ý tưởng chưa được phát triển đầy đủ và không độc đáo.
Phát triển ý	30	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển tốt, các nội dung chi tiết nhiều và có chất lượng. Thể hiện tư duy phản biện tốt.	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển tốt, các nội dung chi tiết đầy đủ và có ý nghĩa. Tư duy phản biện được đưa vào các luận điểm.	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển chi tiết hóa ở mức giới hạn. Vài chỗ thể hiện tư duy phản biện.	Quan điểm chủ đạo của bài không được phát triển chi tiết hóa. Các ý tưởng trong bài mơ hồ, thiếu luận cứ, thiếu tư duy phản biện.
Văn phạm, Trình bày	10	Không có lỗi chính tả nào gây xao lãng, không có lỗi dấu câu hay	Bài viết có vài lỗi về chính tả, dấu câu, văn phạm nhưng người đọc	Nhìn chung bài viết đúng chính tả, sử dụng dấu câu và văn	Chính tả, dấu câu và lỗi văn phạm gây xao lãng, gây khó

		văn phạm; không có lỗi trình bày, đánh máy.	văn hiểu được nội dung rõ ràng. Rất ít lỗi trình bày, đánh máy.	phạm đúng, người đọc vẫn hiểu được nội dung của bài. Còn có lỗi trình bày và đánh máy.	hiểu cho người đọc. Nhiều lỗi trình bày, đánh máy.
Nộp báo cáo đúng hạn	10	Đúng hạn	Trễ 1 ngày	Trễ 2 ngày	Trễ hơn 2 ngày
	100%	100%	75%	50%	0%

TP. Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 03 năm 2025

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề




Nguyễn Thị Ngọc Linh

Nguyễn Minh Bình Phương