

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN
KHOA TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG & QUẢN TRỊ KINH DOANH



QUY ĐỊNH HƯỚNG DẪN
KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH

BÌNH ĐỊNH, NĂM 2022

MỤC LỤC

TIÊU ĐỀ	Trang
1. MỤC ĐÍCH, CHUẨN ĐẦU RA CỦA KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP.....	1
1.1. Đối tượng sinh viên thực hiện khóa luận tốt nghiệp.....	1
1.2. Mục đích.....	1
1.3. Chuẩn đầu ra.....	2
2. ĐỊNH HƯỚNG LỰA CHỌN ĐỀ TÀI KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP.....	2
3. NỘI DUNG CỦA KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP.....	3
3.1. Trang bìa và trang phụ bìa.....	4
3.2. Mục lục.....	4
3.3. Danh mục các từ viết tắt (nếu có).....	5
3.4. Danh mục các bảng và hình (nếu có).....	5
3.5. Mở đầu.....	6
3.6. Nội dung chính của khóa luận tốt nghiệp.....	6
3.7. Kết luận.....	7
3.8. Danh mục tài liệu tham khảo.....	7
3.9. Phụ lục.....	7
3.10. Nhận xét của giảng viên hướng dẫn.....	7
4. CÁC QUY ĐỊNH VỀ HÌNH THỨC TRÌNH BÀY KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP.....	7
4.1. Ngôn ngữ.....	7
4.2. Kiểu chữ và cỡ chữ.....	8
4.3. Khoảng trang, lề trang và cách khoảng.....	8
4.4. Cách dòng (hàng).....	8
4.5. Chương, mục.....	8
4.5.1. Chương.....	8
4.5.2. Mục.....	8
4.6. Cách đánh số trang và số lượng trang.....	9
4.7. Hình.....	9
4.8. Bảng.....	10
4.9. Công thức.....	11
4.10. Số.....	11
4.11. Viết tắt.....	11
4.12. Cách trích dẫn.....	11
4.13. Danh mục tài liệu tham khảo.....	11
4.14. Phụ lục.....	13
5. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN.....	13
6. CHẤM KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP.....	14
7. YÊU CẦU KHÁC.....	14

QUY ĐỊNH HƯỚNG DẪN KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP **NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

- Căn cứ Nghị quyết số 12/NQ-HĐT ngày 8/12/2020 của Chủ tịch Hội đồng Trường Đại học Quy Nhơn về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Quy Nhơn;

- Căn cứ Quyết định số 3189/QĐ-ĐHQN ngày 24/12/2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quy Nhơn về việc ban hành Quy định chế độ làm việc của giảng viên Trường Đại học Quy Nhơn;

- Căn cứ Quyết định số 744/QĐ-ĐHQN ngày 16/5/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quy Nhơn về việc ban hành Quy định tổ chức và quản lý thực tập;

- Căn cứ Quyết định số 781/QĐ-ĐHQN ngày 9/6/2016 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quy Nhơn về việc ban hành Quy định về quản lý hoạt động khoa học và công nghệ của Trường Đại học Quy Nhơn;

- Căn cứ Quyết định số 1783/QĐ-ĐHQN ngày 21/8/2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quy Nhơn về việc ban hành Chương trình đào tạo (sửa đổi, cập nhật) trình độ đại học hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ;

- Căn cứ Kết luận cuộc họp Hội đồng Khoa ngày 22/01/2021 về việc thống nhất các quy định hướng dẫn thực tập và khóa luận tốt nghiệp các ngành đào tạo.

Khoa Tài chính - Ngân hàng & Quản trị kinh doanh quy định hướng dẫn khóa luận tốt nghiệp (KLTN) cho sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành như sau:

1. MỤC ĐÍCH, CHUẨN ĐẦU RA CỦA KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1.1. Đối tượng sinh viên thực hiện khóa luận tốt nghiệp

Sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đã hoàn thành 7 kỳ học lý thuyết theo chương trình học của Nhà trường.

Sinh viên có thể đến thực tập ở các doanh nghiệp lữ hành đã hoạt động tối thiểu 3 năm. Đồng thời doanh nghiệp lữ hành đó phải có doanh thu bình quân 10 tỷ đồng trong 1 năm.

1.2. Mục đích

- Giúp sinh viên tìm hiểu, nghiên cứu sâu một lĩnh vực kiến thức chuyên môn và thực tế trong lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Đồng thời vận dụng kiến thức đã học để tiến hành phân tích, đánh giá một vấn đề trong lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Từ đó, đưa ra nhận xét, đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu thuộc vấn đề mà sinh viên đã tiến hành phân tích, trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp nhằm phát huy điểm mạnh và khắc phục điểm yếu của vấn đề nghiên cứu.

- Giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng vận dụng lý luận vào giải quyết các tình huống thực tiễn của một người quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; rèn luyện phương pháp nghiên cứu khoa học, khả năng khảo sát nắm bắt và phân tích, tìm biện pháp giải quyết

những vấn đề về quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

1.3. Chuẩn đầu ra

1.3.1 Kiến thức:

- Hiểu và nắm được các vấn đề mà người học tâm đắc nhất trong lĩnh vực kinh doanh lữ hành.

- Phân tích được thực trạng một nội dung chuyên sâu trong các hoạt động (vấn đề) gắn với các lĩnh vực kinh doanh lữ hành; rút ra các thành tựu, hạn chế và đánh giá các hoạt động (vấn đề) đó; từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện.

1.3.2. Kỹ năng:

- Phân tích được thực trạng một nội dung chuyên sâu trong các hoạt động (vấn đề) gắn với các lĩnh vực kinh doanh lữ hành, rút ra các thành tựu, hạn chế và đánh giá các hoạt động (vấn đề) đó.

- Hình thành kỹ năng phản biện, phê phán và sử dụng giải pháp thay thế trong điều kiện môi trường thay đổi.

- Hình thành kỹ năng tự nghiên cứu, trình bày và thuyết trình về các vấn đề trong hoạt động kinh doanh lữ hành, khu nghỉ dưỡng.

1.3.3. Mức tự chủ và tự chịu trách nhiệm:

- Thực hiện được kế hoạch nghiên cứu và chịu trách nhiệm cá nhân đối với nhiệm vụ được giao.

- Có khả năng làm việc, nghiên cứu độc lập; tự định hướng, đưa ra kết luận chuyên môn và có thể bảo vệ được quan điểm cá nhân từ đó hình thành khả năng học tập suốt đời.

2. ĐỊNH HƯỚNG LỰA CHỌN ĐỀ TÀI KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Đề tài KLTN được thực hiện trên cơ sở báo cáo thực tập tốt nghiệp hoặc chọn đề tài theo sự hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn (GVHD). Sinh viên có thể chọn một trong các nội dung thuộc nghiệp vụ chuyên môn về lĩnh vực quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, để nghiên cứu và viết KLTN. Một số vấn đề sinh viên có thể tham khảo để chọn đề tài:

1. Hoàn thiện kỹ năng nghiệp vụ buồng, bàn, bar, lễ tân, bếp.....
2. Đánh giá chất lượng dịch vụ bàn, buồng, bar, lễ tân... đánh giá chất lượng sản phẩm lữ hành, chương trình du lịch.
3. Thiết kế và điều hành tour, phân tích kỹ năng nghiệp vụ hướng dẫn viên, đánh giá chất lượng dịch vụ của hướng dẫn viên...
4. Một trong nhiều nội dung liên quan đến các công cụ marketing – mix như: Hoàn thiện chính sách sản phẩm, chính sách giá, chính sách phân phối, chính sách xúc tiến.
5. Một trong nhiều nội dung liên quan đến năng lực cạnh tranh bằng các giải pháp Marketing.
6. Một trong nhiều nội dung liên quan đến công tác nghiên cứu thị trường.
7. Một trong nhiều nội dung liên quan đến xây dựng, duy trì và phát triển thương hiệu công ty lữ hành
8. Một trong nhiều nội dung liên quan đến việc thâm nhập, mở rộng thị trường cho

- sản phẩm, công ty lữ hành
9. Một trong nhiều nội dung liên quan đến việc phân tích, nghiên cứu hành vi của khách du lịch.
 10. Một trong nhiều nội dung liên quan đến công tác tổ chức bán hàng và dịch vụ sau bán hàng của công ty lữ hành
 11. Một trong nhiều nội dung liên quan đến công tác phát triển sản phẩm mới trong doanh nghiệp lữ hành
 12. Một trong nhiều nội dung liên quan đến hoạt động marketing nội bộ, marketing đối ngoại của doanh nghiệp lữ hành
 13. Một trong nhiều nội dung liên quan đến công tác quản trị quan hệ khách hàng.
 14. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi của người tiêu dùng đối với một ngành hàng, một sản phẩm, một dịch vụ...
 15. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với một ngành hàng, một sản phẩm, một dịch vụ... của công ty lữ hành.
 16. Có thể phân tích các nội dung marketing cho một ý tưởng kinh doanh (phân tích môi trường marketing, phân đoạn thị trường, lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường, thiết kế các chính sách marketing – mix cho công ty lữ hành...

Lưu ý: Đối với các dạng đề tài mới, định lượng thì tùy vào từng trường hợp mà giảng viên hướng dẫn sẽ yêu cầu sinh viên thực hiện theo kết cấu phù hợp với tính chất đề tài.

3. NỘI DUNG CỦA KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Một KLTN phải bao gồm những nội dung và được trình bày theo thứ tự như sau:

Bảng 1. Mô tả kết cấu của khóa luận tốt nghiệp

TT	Mô tả	Ghi chú
1	Trang bìa và trang phụ bìa	Không đánh số trang
2	Mục lục	Không đánh số trang
3	Danh mục các từ viết tắt (nếu có)	Không đánh số trang
4	Danh mục các bảng và hình (nếu có)	Không đánh số trang
5	MỞ ĐẦU	Tính số trang
6	NỘI DUNG CHÍNH CỦA KLTN	Tính số trang
7	KẾT LUẬN	Tính số trang
8	Danh mục tài liệu tham khảo	Không đánh số trang
9	Phụ lục	Không đánh số trang
10	Nhận xét của giảng viên hướng dẫn	Không đánh số trang

Dưới đây là những quy định chi tiết về từng nội dung của KLTN:

3.1. Trang bìa và trang phụ bìa

Trang bìa và trang phụ bìa được trình bày giống nhau, khác biệt duy nhất là trang

bìa được in trên bìa màu và đóng kính, còn trang phụ bìa được in trên giấy A4 (*xem mẫu ở phụ lục 1 của quy định này*).

3.2. Mục lục

Trong phần này sinh viên cần trình bày tiêu đề các mục trong KLTN và số trang tương ứng. Chú ý chỉ liệt kê tên đề mục đến 4 chữ số (ví dụ: 1.1.; 1.1.1. ; 1.1.1.1.). Tại mỗi mục phải có ít nhất hai tiểu mục, nghĩa là không thể có tiểu mục 1.1.1 mà không có tiểu mục 1.1.2 tiếp theo.

Mẫu:

MỤC LỤC

(*Chữ in hoa, cỡ chữ 14, đặt giữa dòng*)

	<i>Trang</i>
MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
4. Phương pháp nghiên cứu	3
5. Kết cấu báo khóa luận tốt nghiệp	4
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	6
1.1. Khái quát về vấn đề nghiên cứu	6
1.2. Nội dung cơ bản của vấn đề nghiên cứu.....	14
...	
CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	37
2.1. Giới thiệu chung về chủ thể nghiên cứu	37
2.2. Thực trạng vấn đề nghiên cứu	45
...	
CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN	60
3.1. Định hướng phát triển của chủ thể nghiên cứu (nếu có)	61
3.2. Một số giải pháp hoàn thiện	63
3.2.1. Giải pháp 1	63
3.2.2. Giải pháp 2	68
KẾT LUẬN	72
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	73
PHỤ LỤC	76

3.3. Danh mục các từ viết tắt (nếu có)

Trong phần này sinh viên cần trình bày đầy đủ các thuật ngữ viết tắt trong KLTN và theo thứ tự ABC...

Mẫu:

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

(Chữ in hoa, cỡ chữ 14, đặt giữa dòng)

Từ viết tắt	Nội dung
Bộ VH, TT & DL	: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
ĐBSCL	: Đồng bằng sông Cửu Long
DNNN	: Doanh nghiệp Nhà nước
VITA	: Vietnam Hotel Association - Hiệp hội Du lịch Việt Nam
...	

3.4. Danh mục các bảng và hình (nếu có)

Sinh viên cần liệt kê chính xác tên của các bảng và hình theo thứ tự trong KLTN và số trang tương ứng.

Mẫu:

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

(Chữ in hoa, cỡ chữ 14, đặt giữa dòng)

Bảng

Trang

Bảng 1.1. Biến động tài sản và nguồn vốn tại Khách sạn X giai đoạn 2017 – 2019..... 22

Bảng 1.2. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Khách sạn X giai đoạn 2017 – 2019..... 23

...

Hình

Trang

Hình 2.1. Sơ đồ quy trình cung ứng dịch vụ tại Khách sạn Y..... 23

Hình 2.2. Sơ đồ tổ chức bộ máy quản lý tại Khách sạn Y..... 25

...

3.5. Mở đầu

Trong phần này sinh viên cần trình bày không quá 03 trang với các nội dung sau:

Mẫu:

MỞ ĐẦU

(Chữ in hoa, cỡ chữ 14, đặt giữa dòng)

1. Lý do chọn đề tài

2. Mục tiêu nghiên cứu
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu
4. Phương pháp nghiên cứu
5. Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp

Cuối phần Mở đầu, sinh viên trình bày lời cảm ơn và lời cầu thị (nếu có). Sau đó, ghi rõ địa điểm, thời gian hoàn thành KLTN, ký và ghi rõ họ tên.

3.6. Nội dung chính của Khóa luận tốt nghiệp

Trong KLTN, phần nội dung chính được trình bày từ 60 đến 80 trang A4. Có thể tham khảo một trong các đề tài đã trình bày ở phần 2. Nếu viết theo đề tài truyền thống thì kết cấu gồm 3 chương, có thể tham khảo gợi ý sau:

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1. Khái quát về vấn đề nghiên cứu

1.2. Nội dung cơ bản của vấn đề nghiên cứu

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến vấn đề nghiên cứu

(Số trang trình bày trong Chương 1 từ 20 – 25 trang).

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

2.1. Giới thiệu chung về chủ thể nghiên cứu

- 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển
- 2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ
- 2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy
- 2.1.4. Khái quát kết quả kinh doanh (nếu có)

2.2. Thực trạng vấn đề nghiên cứu

2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến vấn đề nghiên cứu (nếu có)

2.4. Đánh giá chung về vấn đề nghiên cứu

- 2.4.1. Những thành tựu đạt được
- 2.4.2. Những tồn tại, hạn chế
- 2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế

(Số trang trình bày trong Chương 2 từ 30 – 35 trang).

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN

3.1. Định hướng phát triển của chủ thể nghiên cứu (nếu có)

3.2. Một số giải pháp hoàn thiện

- 3.2.1. Giải pháp 1
- 3.2.2. Giải pháp 2

(Số trang trình bày trong Chương 3 từ 10 – 20 trang).

3.7. Kết luận

Trình bày ngắn gọn những nội dung và kết quả đã đạt được trong KLTN. Số trang

trình bày không quá 02 trang.

Lưu ý: Đối với các dạng đề tài mới, sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng thì tùy vào từng trường hợp cụ thể mà GVHD sẽ yêu cầu sinh viên thực hiện theo kết cấu và số lượng trang phù hợp với tính chất đề tài.

3.8. Danh mục tài liệu tham khảo

Liệt kê tất cả những tài liệu đã được trích dẫn trong bài viết, tránh liệt kê thiếu hay thừa tài liệu tham khảo.

3.9. Phụ lục

Phụ lục cần đặt ngay sau Danh mục tài liệu tham khảo. Phụ lục là phần số liệu thô, các bảng phân tích thống kê, hình vẽ, hình chụp, bảng câu hỏi, bảng số liệu ít quan trọng và không đưa vào phần nội dung chính của KLTN. Có thể nhóm thành từng phụ lục lớn theo chủ đề.

3.10. Nhận xét của giảng viên hướng dẫn

Phần này dành cho GVHD ghi những nhận xét về mức độ hoàn thành yêu cầu về tiến độ, thái độ, nội dung và hình thức KLTN của sinh viên (*xem mẫu phụ lục 2*).

4. CÁC QUY ĐỊNH VỀ HÌNH THỨC TRÌNH BÀY KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

4.1. Ngôn ngữ

Trong KLTN chỉ dùng tiếng Việt, không sử dụng tiếng nước ngoài kể cả đồ thị, biểu đồ, hình vẽ, ... (trừ tên riêng của các đơn vị, tổ chức); trường hợp cần chú giải bằng thuật ngữ và danh pháp khoa học (tiếng La tinh) thì phải được đặt trong dấu ngoặc đơn và in nghiêng.

Thuật ngữ: Đối với tiếng Việt thì căn cứ vào những quy định trong tự điển bách khoa làm căn cứ, tuy nhiên nếu có trường hợp từ có hai cách viết thì nên chọn một và thống nhất trong cả bài viết.

Trình bày: Đối với tên khoa học thì in nghiêng, không gạch dưới; không viết hoa sau dấu hai chấm nếu chỉ làm rõ nghĩa; nếu là một câu thì viết hoa chữ đầu. Các danh từ riêng là từ kép thì phải viết hoa cả hai từ (ví dụ: Bình Định, Phú Yên, ...) và từ chỉ vùng hay vị trí địa lý thì cũng viết hoa (ví dụ: phía Bắc, phía Đông, Duyên hải Nam Trung Bộ, ...).

4.2. Kiểu chữ và cỡ chữ

KLTN phải thống nhất toàn bộ kiểu và cỡ chữ. Kiểu chữ quy định là Times New Roman và cỡ chữ 13.

4.3. Khỏ trang, lề trang và cách khoảng

Định dạng khổ giấy A4 (21 x 29,7 cm); Lề trái 3 cm; lề phải 2 cm; lề trên và lề dưới: 2 cm; Cách khoảng 1 tab (mặc định 1,27 cm); Các đoạn trong khóa luận được canh lề theo chế độ justify.

4.4. Cách dòng (hàng)

KLTN phải được trình bày cách dòng là 1,3 (Line spacing: chế độ Multiple; At =1,3). Tuy nhiên, các trường hợp sau thì cách dòng là 1 (Single): Danh mục tài liệu tham khảo, bảng, hình, phụ lục, ghi chú cho bảng, ...

Giữa các mục và đoạn văn phía trên cách dòng 6 pt (thực hiện paragraph spacing before 6 pt và after 0 pt).

Các dấu cuối câu (phẩy, chấm, hai chấm...) phải nằm liền với từ cuối cùng và từ kế tiếp cách một ký tự trống. Nếu cụm từ đặt trong dấu ngoặc thì dấu ngoặc phải liền với từ đầu tiên và từ cuối cùng.

4.5. Chương, mục

4.5.1. Chương

Mỗi chương phải được bắt đầu ở một trang mới. Tên chương đặt ở bên dưới chữ “Chương”. Chữ “Chương” được viết hoa, in đậm và số chương là số Ả Rập (1, 2, ...) đi ngay theo sau và được đặt giữa. Tên chương phải viết hoa, in đậm, cỡ chữ 14.

4.5.2. Mục

Các mục của đề tài được trình bày và đánh số thành nhóm chữ số, nhiều nhất gồm 4 chữ số với chỉ số thứ nhất là chỉ số chương.

- *Tiểu mục cấp 1*: Số thứ tự mục cấp 1 được đánh theo chương, số thứ tự số Ả Rập sát lề trái, Kiểu chữ: in thường, nét đậm.

- *Tiểu mục cấp 2*: Được đánh theo mục cấp 1, số thứ tự Ả Rập, Kiểu chữ: in thường, nét đậm, nghiêng. Cách lề trái 1,0 cm.

- *Tiểu mục cấp 3*: Được đánh theo mục cấp 2, số thứ tự Ả Rập, Kiểu chữ: in thường, nét nghiêng. Cách lề trái 1,0 cm.

Sau các chương và mục **không** dùng dấu chấm hoặc dấu hai chấm.

Ví dụ:

CHƯƠNG 2 TÊN CHƯƠNG

(Chữ in hoa, cỡ chữ 14, đặt giữa dòng)

2.1. Tiểu mục cấp 1

2.1.1. Tiểu mục cấp 2

2.1.1.1. Tiểu mục cấp 3

...

4.6. Cách đánh số trang và số lượng trang

* Đánh số trang:

Số trang được đánh giữa, phía dưới mỗi trang giấy. Đánh số trang bằng số Ả-rập (1, 2, 3,...) từ phần Mở đầu đến hết phần Kết luận. Không ghi tên đề tài, tên sinh viên, GVHD hay những nội dung khác ở đầu trang và cuối trang.

* Số lượng trang:

Tổng số trang của KLTN không quá 85 trang, trong đó:

- Mở đầu: không quá 03 trang.
- Nội dung chính: không quá 80 trang.
- Kết luận: không quá 02 trang.

4.7. Hình

Hình vẽ, hình chụp, đồ thị, bản đồ, sơ đồ... phải được đặt trong mục/tiểu mục mà nó được đề cập. Tên gọi chung các loại trên là Hình.

Hình phải chọn kích cỡ sao cho cân đối, rõ ràng. Hình được trình bày gọn trong

một trang riêng. Nếu hình được trình bày theo khổ giấy nằm ngang, thì đầu hình phải quay về hướng lề trái. Hình nên để ở chế độ *in line with text*, canh giữa và không có khung viền.

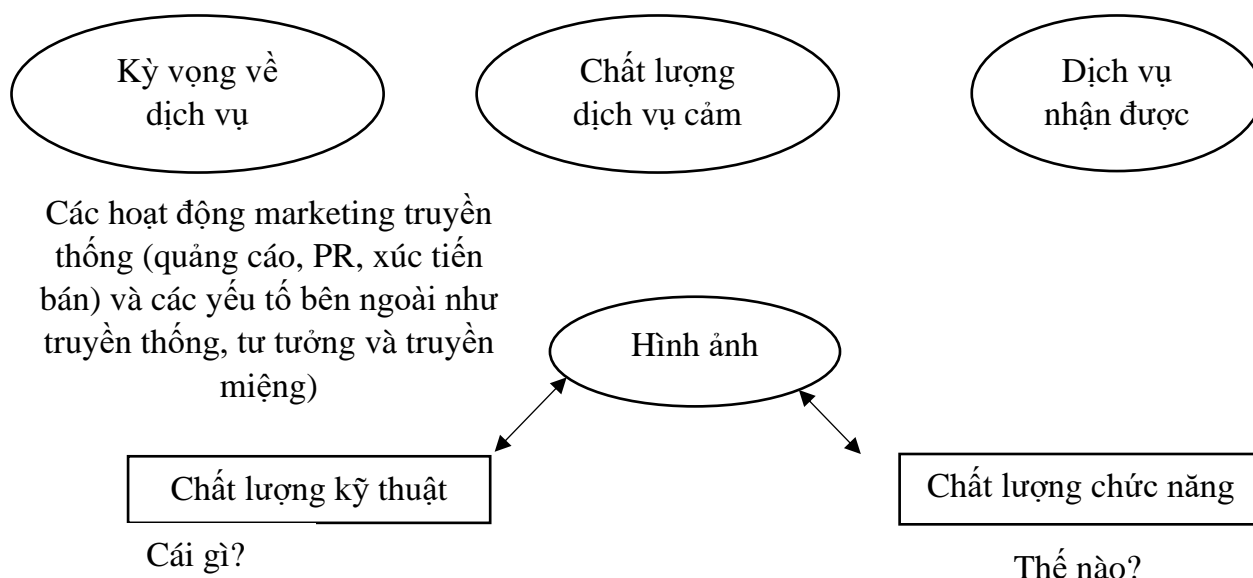
- *Đánh số hình*: Mỗi hình đều được bắt đầu bằng chữ “Hình” sau đó là số Ả Rập theo chương và theo số thứ tự (ví dụ: “Hình 1.2.” là hình thứ hai của Chương 1).

- *Tên hình*: Yêu cầu ngắn gọn, đầy đủ, dễ hiểu và phải chứa đựng nội dung, thời gian, không gian được biểu hiện trong hình (tránh dùng tên chung chung như “Sơ đồ tổ chức”, “Quy trình kinh doanh”...). Số thứ tự của hình và tên hình được đặt ở phía dưới hình, đặt giữa dòng, chữ thường, cỡ chữ 12, in đậm.

- *Ghi chú trên hình*: Các ghi chú trên hình nên hạn chế viết tắt; trường hợp ghi chú dài thì ghi ở dưới hình; chữ thường, cỡ chữ 11.

- *Phần ghi chú ở cuối hình*: Được đặt bên phải, chữ thường và in nghiêng, cỡ chữ 11 và dùng để giải thích rõ các nội dung chỉ tiêu trong bảng hoặc nguồn tài liệu.

Ví dụ:



Nguồn: Gronroos (1984)

4.8. Bảng

Bảng trình bày số liệu phải gọn, tránh trình bày quá nhiều số liệu làm cho bảng trở nên phức tạp và khó hiểu. Bảng phải được đặt trong mục/tiểu mục mà nó được đề cập. Bảng phải được trình bày gọn trong một trang riêng. Trường hợp bảng có quá nhiều hàng, không thể trình bày đủ trong một trang thì có thể qua trang, trang kế tiếp không cần viết lại tên bảng nhưng phải có tên của các cột. Nếu bảng được trình bày theo khổ giấy nằm ngang, thì đầu bảng phải quay về hướng lề trái. Nguyên tắc trình bày bảng số liệu theo nguyên tắc thống kê.

- *Đánh số bảng*: Mỗi bảng đều được bắt đầu bằng chữ “Bảng” sau đó là số Ả Rập theo chương và theo số thứ tự (ví dụ: “Bảng 2.3.” là Bảng số 3 của chương 2).

- *Tên bảng*: Yêu cầu ngắn gọn, đầy đủ, rõ ràng và phải chứa đựng nội dung, thời gian, không gian được biểu hiện trong bảng. Số thứ tự của bảng và tên bảng được đặt ở phía trên bảng, canh trái, chữ thường, in đậm, cỡ chữ 12. Các nội dung trong bảng cỡ chữ 12.

- *Tên cột*: Tên cột phải ngắn gọn, dễ hiểu. Tên cột có thể viết tắt, nhưng phải được chú giải ở cuối bảng, chữ thường, cỡ chữ 12.

- *Tên hàng*: Tên hàng phải ngắn gọn, dễ hiểu. Chữ thường, canh trái, cỡ chữ 12.

- *Đơn vị tính*:

+ Đơn vị tính chung: Nếu toàn bộ số liệu trong bảng cùng đơn vị tính thì đơn vị tính được ghi ở góc trên, bên phải của bảng.

+ Đơn vị tính riêng theo cột: Nếu đơn vị tính của số liệu khác nhau theo cột thì đơn vị tính được đặt ngay dưới tên cột.

+ Đơn vị tính theo hàng: Nếu đơn vị tính của số liệu khác nhau theo hàng thì đơn vị tính được đặt ngay sau tên hàng hoặc bổ sung thêm cột đơn vị tính.

- *Cách ghi số liệu trong bảng*: Số liệu trong từng hàng (cột) có cùng đơn vị tính phải có cùng chữ số thập phân. Số liệu ở các hàng (cột) có đơn vị tính khác nhau thì không cần thiết có cùng số thập phân. Số liệu trong bảng được canh phải. Nếu không có số liệu thì trong ô để dấu gạch ngang “-”.

- *Phần ghi chú ở cuối bảng*: Được đặt bên phải, chữ thường và in nghiêng, cỡ chữ 11 và dùng để giải thích rõ các nội dung chỉ tiêu trong bảng hoặc nguồn tài liệu.

Ví dụ:

Bảng 2.3. Cơ cấu lao động của bộ phận tiền sảnh tại Khách sạn Hải Âu Quy Nhơn

Cơ cấu theo	Chỉ tiêu	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Trình độ chuyên môn	Đại học	15	60
	Cao đẳng – Trung cấp	7	28
	Lao động phổ thông	3	12
Trình độ ngoại ngữ	Tiếng anh	25	100
	Các tiếng khác	4	16
	Tổng	25	100

Nguồn: Phòng Hành chính - Nhân sự, Khách sạn Hải Âu Quy Nhơn, 2019

Lưu ý: Đối với cùng một bộ số liệu, nếu đã trình bày theo bảng thì không trình bày thêm trong hình và ngược lại.

4.9. Công thức

Công thức được đánh số theo số Ả Rập theo chương, theo số thứ tự, đặt trong dấu ngoặc đơn, đặt bên phải.

Ví dụ:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i}{\sum_{i=1}^k f_i} \sqrt[k]{\prod_{i=1}^k x_i^{f_i}} \quad (2.3)$$

4.10. Số

Số đi kèm với đơn vị đo lường thì viết bằng số, sau đó là đơn vị đo lường (ví dụ: 5 triệu đồng, 5 kg, ...). Nếu số đứng đầu câu thì phải viết số bằng chữ (Năm triệu đồng ...).

Số thập phân phải dùng dấu phẩy (ví dụ: 3,25 kg) và số từ hàng ngàn trở lên thì dùng dấu chấm để phân cách (1.230 USD).

4.11. Viết tắt

Đối với các cụm từ quá dài và được lặp lại nhiều lần trong KLTN thì có thể được viết tắt. Tất cả các từ viết tắt đều phải được trình bày trong Danh mục các từ viết tắt.

- Tất cả những chữ viết tắt, không phải là chữ thông dụng, thì phải được viết nguyên ra lần đầu tiên và có chữ viết tắt kèm theo trong ngoặc đơn. Chữ viết tắt lấy các ký tự đầu tiên của các từ, bỏ giới từ, viết hoa.

- Không được viết tắt ở đầu câu và trong tên Chương, mục, tiểu mục.

- Không được viết tắt tên quốc gia.

- Hạn chế viết tắt các cụm từ ngắn, chỉ có 2-3 từ.

4.12. Cách trích dẫn

Trích dẫn trong phần nội dung chính của KLTN là một trong những việc rất quan trọng trong các bài viết khoa học, báo cáo nghiên cứu... ***Nếu sử dụng thông tin của người khác mà không ghi rõ nguồn trích dẫn thì sẽ gọi là đạo văn.***

4.12.1. Trích dẫn nguyên văn:

Sao chép chính xác từ ngữ, câu, đoạn văn mà tác giả dùng. Thông tin được trích dẫn nguyên văn phải được đặt trong dấu ngoặc kép, ghi rõ cụ thể trích thông tin đó từ tác giả nào, năm xuất bản.

1. Đối với tác giả Việt Nam ghi rõ cả họ tên tác giả, năm xuất bản

+ Trường hợp 1: Có ít hơn 2 tác giả Việt Nam thì trích dẫn đầy đủ các tác giả. Ví dụ: Nguyễn Văn Mạnh và Phạm Hồng Chương (2018) đã đưa ra định nghĩa về du lịch: "Du lịch là hoạt động...."

+ Trường hợp 2: Có nhiều hơn 2 tác giả Việt Nam thì ghi tên đầy đủ tác giả chính, còn lại ghi "và cộng sự". Ví dụ: Nguyễn Văn Mạnh và cộng sự (2021) đã xác định các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn điểm đến gồm: "hình ảnh điểm đến, chuẩn chủ quan, kiểm soát hành vi nhận thức..."

2. Đối với tác giả nước ngoài thì trích dẫn họ tác giả và năm xuất bản

+ Trường hợp 1: Có ít hơn 2 tác giả nước ngoài thì trích dẫn cả 2 tác giả. Ví dụ: Chi and Qu (2008) đã xác định các nhân tố thu hút khách: "Hình ảnh điểm đến, giá cả, môi trường du lịch...."

+ Trường hợp 2: Có nhiều hơn 2 tác giả nước ngoài thì chỉ ghi tác giả chính, còn lại ghi "et al.". Ví dụ: Qu et al. (2011) đã xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hình ảnh điểm đến gồm: "chất lượng trải nghiệm, môi trường du lịch..."

4.12.2. Trích dẫn diễn giải:

Diễn giải câu chữ của tác giả khác bằng câu chữ của mình, sử dụng từ ngữ khác mà không làm khác đi nghĩa nguyên gốc thì có thể trình bày theo một trong hai cách sau:

1. Tên tác giả và năm xuất bản đều để trong ngoặc đơn.

Ví dụ: Yếu tố A có ảnh hưởng mạnh nhất đến tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế

(Nguyễn Văn B và Lê Văn C, 2019).

2. Tên tác giả là thành phần của câu, nằm xuất bản đặt trong ngoặc đơn.

Ví dụ: Nguyễn Văn B và cộng sự (2019) cho rằng Yếu tố A có ảnh hưởng mạnh nhất đến tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế.

4.13. Danh mục tài liệu tham khảo

- Tài liệu tham khảo được xếp riêng theo thứ tự từng ngôn ngữ (Việt, Anh, Pháp, Đức, Nga, Trung, Nhật, ...). Các tài liệu bằng tiếng nước ngoài phải giữ nguyên văn, không dịch. Tài liệu tham khảo xếp theo thứ tự ABC họ tên tác giả; Tác giả là người Việt Nam: xếp thứ tự ABC theo tên; Tác giả là người nước ngoài: xếp thứ tự ABC theo họ. Tài liệu không có tên tác giả thì xếp theo thứ tự ABC từ đầu của tên cơ quan ban hành, ví dụ: Tổng cục Thống kê xếp vào vần T, Bộ Giáo dục và Đào tạo xếp vào vần B, ...

- Cách trình bày tài liệu tham khảo với từng loại tài liệu:

a) Tài liệu tham khảo là sách

Tên tác giả (năm xuất bản), *Tên sách, luận án hoặc báo cáo*, Nhà xuất bản, Nơi xuất bản.

Ví dụ: Võ Văn Thành, Phan Huy Xu (2018), *Du Lịch Việt Nam Từ Lý Thuyết Đến Thực Tiễn*, NXB Tổng Hợp, TP. Hồ Chí Minh.

Kotler, P. and Armstrong, G. (2017), *Principles of Marketing, Global Edition*, Edition 17, Pearson.

b) Tài liệu tham khảo là bài báo đăng trên tạp chí khoa học (journal articles)

Tên tác giả (năm công bố), “Tên bài báo”, *Tên tạp chí*, Tập (Số), Số trang.

Ví dụ: Phạm Trương Hoàng, Trần Huy Đức và Ngô Đức Anh (2020), “Tác động của đại dịch COVID-19 đến ngành du lịch Việt Nam và những giải pháp ứng phó”, *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, 274(4), tr. 43-53.

Vincent, P. M. and Zehrer, A. (2020), “Subconscious influences on perceived cleanliness in hospitality settings”, *International Journal of Hospitality Management*, 29(2), pp. 78-90.

c) Tài liệu tham khảo là các nguồn tài liệu khác trên website

Tên tác giả (năm công bố), *Tên bài viết*, thời gian truy cập, địa chỉ truy cập.

Ví dụ: Tường Vy (2020), *CBRE: Triển vọng phát triển của ngành khách sạn ở Việt Nam rất khả quan*, truy cập ngày 30 tháng 9 năm 2020, từ <https://thuonghieusanpham.vn/cbre-trien-vong-phat-trien-cua-nganh-khach-san-o-viet-nam-rat-kha-quan-4557.html>.

d) Tài liệu tham khảo là các nguồn tài liệu khác

i) Tài liệu là luận văn, luận án, đề tài khoa học, thì trình bày theo quy cách sau:

Tên tác giả (năm công bố), *Tên luận văn/luận án/đề tài*, Loại luận văn/luận án/đề tài, Nơi bảo vệ.

Ví dụ: Nguyễn Văn A (2020), *Ảnh hưởng của văn hóa tới hành vi người tiêu dùng*, Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Quy Nhơn.

ii) Tài liệu là bài tham luận trong kỷ yếu hội thảo, hội nghị, thì trình bày theo quy cách sau:

Tên tác giả (năm), “Tên bài viết”, *Tên kỷ yếu hội thảo/hội nghị*, Tên tổ chức xuất bản, nơi xuất bản, trang trích dẫn.

Ví dụ: Nguyễn Hoàng Anh (2020), “Mối quan hệ giữa FDI và tăng trưởng du lịch Việt Nam”, *Kỷ yếu Hội thảo khoa học Tăng trưởng kinh tế Việt Nam trong bối cảnh biến đổi toàn cầu*, Trường Đại học Quy Nhơn, tr. 100-120.

iii) Tài liệu là văn bản pháp luật, thì trình bày theo quy cách sau:

Tên cơ quan ban hành (năm ban hành), *Tên văn bản*, Thời gian ban hành.

Ví dụ: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2017), *Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch*, ban hành ngày 15 tháng 12 năm 2017.

4.14. Phụ lục

Những bảng số liệu, hình vẽ, công thức... mà không thật sự quan trọng lắm và không được coi là rất cần thiết sẽ được đặt ở phần phụ lục. Chẳng hạn, các bảng cân đối kế toán, bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh chi tiết, nguyên gốc của doanh nghiệp, các hình ảnh, ... có thể đưa vào phần phụ lục. Cần một trang riêng ghi tiêu đề của các phụ lục. Sau đó sẽ là các phụ lục được sắp xếp theo thứ tự đã ghi trong trang này. Ví dụ: trang 60 bắt đầu là phần phụ lục thì dành toàn trang để ghi như sau:

Phụ lục 1. Bảng báo cáo kết quả sản xuất kinh doanh của Khách sạn X năm 2020

Phụ lục 2. Bảng cân đối kế toán năm 2020

Phụ lục 3. Một số hình ảnh về sản phẩm chính của Khách sạn X

Sau đó trang 61 là phụ lục 1, trang 62 là phụ lục 2...

5. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

Thời gian	Hoạt động
[1] 1 tuần trước khi tính thời gian bắt đầu	GVHD hướng dẫn sinh viên các nội dung thực hiện KLTN, phát triển nội dung nghiên cứu, hướng dẫn viết KLTN.
[2] Tuần 1	+ GVHD định hướng đề tài cho sinh viên, hướng dẫn sinh viên viết đề cương chi tiết cho KLTN. + Sinh viên phát triển nội dung nghiên cứu và nộp đề cương chi tiết cho GVHD góp ý.

[3] Tuần 2-5	+ GVHD: Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc sinh viên viết KLTN. + Sinh viên tìm hiểu thêm thông tin về vấn đề nghiên cứu để viết KLTN. <i>Sinh viên tích cực trao đổi với GVHD để thống nhất đề tài, kết cấu KLTN và hoàn thành KLTN theo đúng các quy định.</i>
[4] Tuần 6	+ GVHD đọc, hướng dẫn sinh viên chỉnh sửa và hoàn chỉnh KLTN. + Sinh viên tiếp tục hoàn chỉnh, chỉnh sửa KLTN theo yêu cầu của GVHD.
[5] 3 tuần sau khi kết thúc	- Sinh viên nộp KLTN hoàn chỉnh cho GVHD ký duyệt; chuẩn bị bảo vệ KLTN trước Hội đồng. - Khoa đề xuất Hội đồng đánh giá KLTN nộp lên Trường để ra quyết định.

6. CHẤM KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

KLTN đủ điều kiện bảo vệ sẽ được đánh giá bởi Hội đồng đánh giá KLTN do Khoa đề xuất và được Hiệu trưởng ký quyết định thành lập. Thành viên Hội đồng gồm 01 chủ tịch hội đồng, 01 thư ký và 01 phản biện. Sinh viên bảo vệ KLTN trước Hội đồng và trả lời các câu hỏi của Hội đồng.

Điểm đánh giá KLTN là trung bình cộng điểm của các thành viên Hội đồng, điểm của người phản biện và GVHD (gọi chung là các điểm thành phần). Điểm thành phần được chấm theo thang điểm 10 lấy đến 1 chữ số thập phân và điểm đánh giá KLTN tính theo thang điểm 10 lấy đến 1 chữ số thập phân.

Điểm đánh giá KLTN = (Điểm của GVHD + Điểm của người phản biện + Điểm của ba thành viên hội đồng)/5.

Tiêu chí chấm điểm của các thành viên

+ *GVHD* chấm điểm KLTN dựa vào: nội dung, bố cục, hình thức của KLTN, thái độ và tiến độ thực hiện KLTN của sinh viên.

+ *Người phản biện* chấm điểm KLTN dựa vào: tính cấp thiết của đề tài, nội dung kết cấu và hình thức trình bày của KLTN.

+ *Các thành viên hội đồng* chấm KLTN dựa vào: tính cấp thiết của đề tài; nội dung, bố cục, hình thức trình bày KLTN; phần trình bày và trả lời câu hỏi của sinh viên trước Hội đồng bảo vệ KLTN.

Lưu ý:

i. Nếu GVHD chấm dưới 4,0 điểm thì điểm KLTN theo điểm của GVHD và sinh viên không cần tham gia bảo vệ KLTN.

ii. Nếu sinh viên tham bảo vệ KLTN và điểm trung bình do Hội đồng đánh giá KLTN chấm dưới 4,0 điểm thì điểm KLTN theo điểm trung bình do Hội đồng đánh giá KLTN chấm. Nếu có bất đồng giữa các thành viên Hội đồng trong quá trình đánh giá KLTN thì kết quả cuối cùng sẽ do Chủ tịch Hội đồng quyết định.

iii. Trường hợp KLTN bị phát hiện đạo văn thì sẽ xử lý theo quy định của Nhà trường.

7. YÊU CẦU KHÁC

- Các GVHD nắm vững quy trình và quy định hướng dẫn KLTN để hướng dẫn sinh viên thực hiện.

- Sinh viên cần liên hệ chặt chẽ với GVHD và đảm bảo đúng tiến độ đề ra.
- GVHD thường xuyên theo dõi, đôn đốc sinh viên hoàn thành KLTN đúng tiến độ.
- Mỗi sinh viên cần nộp ba quyển KLTN (bìa mềm) đã có nhận xét của GVHD cho Khoa để gửi đến Hội đồng đánh giá KLTN.
- Sau khi đã bảo vệ trước Hội đồng đánh giá KLTN thì sinh viên cần phải chỉnh sửa, hoàn thiện nội dung của KLTN theo ý kiến góp ý của Hội đồng (nếu có). Sau đó, sinh viên nộp lại một quyển KLTN (bìa cứng) đã chỉnh sửa và có xác nhận của GVHD cho Khoa lưu.

Bình Định, ngày 30 tháng 3 năm 2022

**TM. KHOA TC-NH & QTKD
PHÓ. TRƯỞNG KHOA**

(Đã ký)

TS. Đặng Thị Thanh Loan

Phụ lục 1. Mẫu bìa và trang phụ bìa khóa luận tốt nghiệp

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
< TÊN ĐỀ TÀI >

Sinh viên thực hiện: <Họ và tên sinh viên>

MSSV: <Mã số sinh viên>

Lớp: <Lớp sinh viên>

Ngành : <Ngành đào tạo của sinh viên>

Giảng viên hướng dẫn: <Học hàm. Học vị. Họ và tên>

BÌNH ĐỊNH, 20...

Phụ lục 2. Mẫu phiếu nhận xét của giảng viên hướng dẫn
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên sinh viên: **Lớp:**

Ngành:.....

Đề tài:

1. Tiến độ và thái độ của sinh viên

- Mức độ liên hệ với giảng viên hướng dẫn:

- Tiến độ thực hiện:

2. Nội dung khóa luận tốt nghiệp

- Thực hiện các nội dung của khóa luận tốt nghiệp:.....

- Thu thập và xử lý các số liệu thực tế:

- Khả năng hiểu biết về thực tế và lý thuyết:

3. Hình thức trình bày:

4. Một số ý kiến khác:.....

.....

.....

.....

5. Đánh giá của giảng viên hướng dẫn:(../10).

(Chất lượng khóa luận tốt nghiệp: tốt, khá, trung bình, yếu)

Bình Định, ngày tháng..... năm

Giảng viên hướng dẫn

(Sinh viên ghi: Học hàm. Học vị. Họ và tên của GVHD)