

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN

KHOA DU LỊCH

Học kỳ: 1

Năm học: **2021 - 2022**

Mã học phần: 7DL0480

Tên học phần: **Nghiệp vụ Bán hàng trong DL**Mã nhóm lớp HP: **K25DB-DLH1**

Thời gian làm bài: 14(ngày)

Hình thức thi: **Tiểu luận****ĐỀ THI LẦN 1**

**Cách thức nộp bài: Upload file bài làm bằng word và nộp trên hệ thống Exams của nhà trường.
Đặt tên file: VANLANG-1 (Số thứ tự nhóm)**

I. ĐỀ BÀI**PHẦN I: NHÓM**

Căn cứ vào nội dung đã đi thực tế hoặc tự nghiên cứu của sinh viên, chọn các đề tài cụ thể sau:

- 1/Giới thiệu hoạt động kinh doanh của một công ty du lịch tại Việt Nam
- 2/Xu hướng mua hàng và các giải pháp bán hàng của doanh nghiệp du lịch hậu Covid.
- 3/Thiết kế sản phẩm du lịch trọn gói 5 ngày 4 đêm cho khách đến Đà Nẵng Huế Quảng Bình và đề xuất các phương án tổ chức tour cho 200 khách đi trong giai đoạn tháng 11/2021.
- 4/Kỹ thuật chốt Sales trong bán hàng.
- 5/Kỹ năng đàm phán trong bán hàng.
- 6/Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

PHẦN II: TỰ LUẬN CÁ NHÂN (mỗi SV tự trình bày, tối thiểu 2 trang, tối đa 3 trang), in và đóng chung vào tiểu luận.

1. Trình bày chi tiết các đóng góp của cá nhân trong các hoạt động của nhóm: công việc được phân công, thời gian tham gia, thái độ bản thân, cụ thể nghiên cứu, kết quả / mức độ hoàn thành... .
Ý kiến của cá nhân đối với sự điều hành của nhóm trưởng và thái độ làm việc của các thành viên: nhóm trưởng có công bằng, có xứng đáng, có trách nhiệm...hay không? Các thành viên quan hệ, kết nối, hợp tác công việc ra sao? Cá nhân có thể nhận xét từng thành viên trong nhóm.
2. Câu tự luận: Theo Anh/Chị, hiện nay các công ty du lịch tại Việt Nam cần có giải pháp gì để thúc đẩy bán hàng hậu Covid? Hãy giải thích và **đề xuất các ý kiến, kiến nghị cụ thể ?**

II. HƯỚNG DẪN SINH VIÊN TRÌNH BÀY:**2.1 CẤU TRÚC CỦA TIỂU LUẬN:**

Tiểu luận được trình bày tối thiểu 25 trang (tối đa 30 trang), in trên giấy 1 mặt, khổ A4

Thứ tự các trang trong khóa luận **bắt buộc** sắp xếp theo trình tự sau đây:

1. Trang bìa Tiêu luận
2. Trang phụ bìa (giấy trắng, nội dung giống trang bìa)
3. Lời cảm ơn
4. Nhận xét của GV Hướng Dẫn
5. Mục Lục
6. Danh mục các từ viết tắt
7. Danh mục các bảng biểu
8. Danh mục các hình vẽ
9. Lời Mở Đầu (1 trang)
10. Nội dung Tiêu luận (xem phần 2.2)
11. Danh mục Tài Liệu Tham Khảo
12. Phụ Lục

2.2 NỘI DUNG TIÊU LUẬN

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU (đánh số trang từ Lời mở đầu, 1 trang)

CHƯƠNG 1: MÔ TẢ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA MỘT DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH (05-08 trang)

1.1 Giới thiệu về công ty, lịch sử hình thành và phát triển công ty qua từng giai đoạn thời gian.

1.2 Mô tả cơ cấu tổ chức của một doanh nghiệp lữ hành (các phòng ban, các chức danh tại công ty)

CHƯƠNG 2: CÁC HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY (06-10 trang)

2.1 Liệt kê các hoạt động kinh doanh của công ty.

2.2 Tình hình kinh doanh hiện nay của công ty

2.3 Các vấn đề cần phải giải quyết

CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP (06-08 trang)

3.1 Trình bày cơ sở lý luận để đưa ra giải pháp (ví dụ: biện pháp Marketing? Quản lý nhân sự? Chất lượng dịch vụ, lực lượng hướng dẫn viên, chính sách chăm sóc khách hàng...)

3.2 Phân tích các thuận lợi và khó khăn, thách thức trong việc giải quyết vấn đề tại doanh nghiệp lữ hành mà bạn đang trình bày.

3.3 Các biện pháp, giải pháp phải chi tiết, cụ thể và mang tính khả thi, thực tế.

****Khuyến khích có minh họa bằng hình ảnh, sơ đồ, bảng biểu...**

KẾT LUẬN (1 trang)

PHẦN II: TỰ LUẬN CÁ NHÂN (mỗi SV tự trình bày, tối thiểu 2 trang, tối đa 3 trang), in và đóng chung vào tiểu luận.

1. Trình bày chi tiết các đóng góp của cá nhân trong các hoạt động của nhóm: công việc được phân công, thời gian tham gia, thái độ bản thân, cụ thể nghiên cứu, kết quả / mức độ hoàn thành... .

Ý kiến của cá nhân đối với sự điều hành của nhóm trưởng và thái độ làm việc của các thành viên: nhóm trưởng có công bằng, có xứng đáng, có trách nhiệm... hay không? Các thành viên quan hệ, kết nối, hợp tác công việc ra sao? Cá nhân có thể nhận xét từng thành viên trong nhóm.

2. Câu tự luận: Theo Anh/Chị, hiện nay các công ty du lịch tại Việt Nam cần có giải pháp gì để thúc đẩy bán hàng hậu Covid? Hãy giải thích và **đề xuất các ý kiến, kiến nghị cụ thể?**

TÀI LIỆU THAM KHẢO: Chỉ bao gồm các tài liệu được trích dẫn, sử dụng và đề cập tới để bàn luận trong Tiểu luận

PHỤ LỤC

- Các thông tin, hình ảnh minh họa thêm cho Tiểu luận
- ** Chú ý phải có “Bảng đánh giá” do Trưởng nhóm chịu trách nhiệm đánh giá:

STT	Họ và tên	Công việc được giao	Tham gia họp nhóm (%)	Mức độ hoàn thành công việc (%)	Nhận xét
1	NGUYỄN VĂN A	_Chụp hình _Dàn trang	50%	70%	_Không tích cực _Phải nhắc nhở
2	TRẦN THỊ B	_Phần 1	70%	100%	_Vắng có lý do
3	LÊ VĂN C	_Phần 2	90%	95%	
4	VÕ VĂN D	_Khảo sát	100%	100%	
5	HUỶNH THỊ E	_Phần 3	100%	100%	
6	TRƯƠNG VĂN G	Trưởng nhóm, tổng hợp bài	100%	100%	

2.3 QUY ĐỊNH HÌNH THỨC TIỂU LUẬN

- Tiểu luận phải được trình bày ngắn gọn, rõ ràng, mạch lạc, sạch sẽ, không được tẩy xóa, có đánh số trang, số bảng biểu, hình vẽ đồ thị
- Soạn thảo văn bản:
 - + Font chữ: Times New Roman size 13 của Unicode (**bắt buộc**)
 - + Mật độ chữ bình thường, không được nén hoặc kéo giãn khoảng cách giữa các chữ.

- + Cách dòng (Format/ Paragraph / Line spacing): 1,2 lines
- + Dàn trang: Lề trên (top): 3 cm; dưới (Bottom): 3.5 cm; trái (Left): 3,5cm; phải (Right): 2cm
- + Header: không ghi gì; Footer: Số trang (góc phải trang giấy)
- + **(Tuyệt đối không ghi tên GV hướng dẫn vào header và footer)**
- + Các bảng biểu trình bày theo chiều ngang của khổ giấy thì đầu bảng là lề trái của trang. Đánh số thứ tự hình vẽ, đồ thị, sơ đồ, bảng biểu (đặt ở giữa)
- + Tiểu luận được in một mặt trên giấy trắng khổ A4 (210 x 297mm) với số trang quy định: tối thiểu 25 trang, tối đa 30 trang (không kể Lời cảm ơn, Nhận xét của GV HD, tài liệu tham khảo và phụ lục).
- Tiểu mục: Các mục và biểu mục **không đánh số La mã**, chỉ đánh theo hình thức sau:
 Ví dụ: **Chương 1**
 1.1
 Tại mỗi nhóm tiểu mục phải có ít nhất 2 tiểu mục, nghĩa là không thể có tiểu mục 2.1.1 mà không có tiểu mục 2.1.2 tiếp theo.
- Bảng biểu – sơ đồ: Việc đánh số bảng biểu, hình vẽ, phương trình phải gắn với số chương.
 Ví dụ: Hình 3.4 có nghĩa là hình thứ 4 trong Chương 3.
 Mọi đồ thị, bảng biểu lấy từ các nguồn khác phải được trích dẫn đầy đủ, ví dụ “Nguồn: Bộ Văn Hóa Thể Thao Du Lịch 2020”. Nguồn được trích dẫn phải được liệt kê chính xác trong danh mục Tài liệu tham khảo. Đầu đề của bảng biểu ghi phía **trên** bảng, đầu đề của hình vẽ ghi phía **dưới** hình.
- Viết tắt: Không lạm dụng việc viết tắt trong Tiểu luận. Chỉ viết tắt những từ, cụm từ hoặc thuật ngữ được sử dụng nhiều lần trong bài. Nếu có nhiều chữ viết tắt thì phải có bảng danh mục các chữ viết tắt (xếp theo thứ tự ABC) ở phần đầu Tiểu luận.
- Tài liệu tham khảo: Tài liệu tham khảo được xếp riêng theo từng ngôn ngữ (Việt, Anh, Pháp, Đức, Nga, Trung, Nhật...). Các tài liệu bằng tiếng nước ngoài phải giữ nguyên văn, không phiên âm, không dịch, kể cả tài liệu bằng tiếng Trung Quốc, Nhật... (đối với những tài liệu bằng ngôn ngữ còn ít người biết biết có thể thêm phần dịch tiếng việt đi kèm theo mỗi tài liệu)
- Tài liệu tham khảo xếp theo thứ tự ABC họ tên tác giả, như sau: “Nguyễn Văn A, *Nguyên lý quản trị*, NXB Thống kê, TP Hồ Chí Minh, 2020.”
- Phụ lục: Phần này bao gồm những nội dung cần thiết nhằm minh họa hoặc hỗ trợ cho nội dung Tiểu luận như biên bản họp nhóm, số liệu, mẫu biểu, tranh vẽ, hình ảnh tự chụp..... Phụ lục không được dày hơn phần chính của Tiểu luận



KHOA DU LỊCH (Bold, size 16)

**TIỂU LUẬN MÔN HỌC
NGHIỆP VỤ BÁN HÀNG TRONG DU LỊCH
(Bold, size 16)**

**ĐỀ TÀI : XU HƯỚNG MUA HÀNG CỦA KHÁCH
HẬU COVID
(Bold, size 18-20, tùy theo số chữ ,... của tên đề tài)**

Giảng viên Hướng dẫn: THS. TRƯƠNG HỒNG UYÊN

Lớp:

Sinh Viên thực hiện : NHÓM 1

NGUYỄN VĂN A (Bold 14, in hoa)

NGUYỄN THỊ B (Bold 14, in hoa)

LÊ VĂN C (Bold 14, in hoa)

HOÀNG THỊ D (Bold 14, in hoa)

LÊ VĂN E (Bold 14, in hoa)

TRẦN VĂN H (Bold 14, in hoa)

Lớp :(Bold size 14, in hoa)

TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM:

Nội dung	Điểm số	Yêu cầu

Ngày biên soạn: 20/10/2021

Giảng viên biên soạn đề thi: Trương Hồng Uyên.

Ngày kiểm duyệt: 24/10/2021

Phó Trưởng Bộ môn kiểm duyệt đề thi: Nguyễn Thị Thao