

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA: DU LỊCH

ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 231, năm học 2023 - 2024

Mã học phần: **71OPER40033**

Tên học phần: Nghiệp vụ điều hành du lịch

Mã nhóm lớp học phần: **231_71OPER40033_01**

Thời gian làm bài (phút/ngày): 14 Ngày

Hình thức thi: **Tiểu luận**

Cách thức nộp bài (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):

Sinh viên làm bài theo nhóm và nộp đầy đủ trên 02 Kênh: CTE và Elearning

- + Tất cả sinh viên đều nộp bài trên hệ thống của trường theo trang CTE và Elearning.
- + Đặt tên file theo cú pháp: **TEN NHOM – Ho ten – MSSV – Thi cuối kỳ**

Đề bài: ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH TRONG NƯỚC

Hướng dẫn sinh viên trình bày:

- 1) Dựa vào các điểm đến và chương trình du lịch được chỉ định từ Giảng viên, sinh viên lên phương án điều hành, đặt dịch vụ và bàn giao hướng dẫn viên hoàn thiện cho chương trình đó.
- 2) Các điểm đến đã được phân công theo từng nhóm
 - Đà Lạt
 - Nha Trang
 - Đà Nẵng
 - Huế
 - Quy Nhơn
 - Phan Thiết
 - Phú Quốc
- 3) Các dịch vụ cần đặt cho chương trình du lịch
 - Phương tiện vận chuyển
 - Cơ sở lưu trú
 - Nhà hàng
 - Vé tham quan
 - Bảo hiểm du lịch
 - Khác (nếu có)
- 4) Các lưu ý và quy định khác
 - **Sinh viên sẽ làm bài theo nhóm nhưng tất cả sinh viên bắt buộc phải nộp bài trên 02 trang CTE và Elearning.**

- Cách đặt tên file: **TEN NHOM – Ho ten – MSSV – Thi cuối kỳ**
- Về tính chính xác của tuyển: thực hiện theo chương trình du lịch đã được chỉ định.
- Về trình bày bài tiểu luận và quy định quyền tác giả:
 - Thông tin thành viên được thể hiện rõ trên một (01) trang (MSSV, lớp, nhóm trưởng, nội dung được phân công, tỷ lệ đóng góp).
 - Giãn dòng 1.5, cỡ chữ 13, font Times New Roman, căn lề trái 3cm, lề phải 2cm, hàng đầu tiên của 1 đoạn văn, lùi vào 1 cm.
 - Sử dụng mục lục tự động (bắt buộc).
 - Các hình ảnh, bảng biểu phải được đánh số thứ tự và có chú thích, tổng hợp lại trong phần Phụ lục.
 - Tổng số trang từ 25 đến 30 trang (không tính bìa), **nội dung** cô đọng trong 5000 – 6000 từ.
 - Điểm báo cáo cuối kỳ chiếm 50% tổng điểm học phần. Điểm cuối cùng cho mỗi cá nhân được tính: Tổng điểm bài tiểu luận nhân với đánh giá tỷ lệ đóng góp. *Ví dụ: 7,75 điểm x 85% = 6,58 điểm*
- Có trích dẫn tài liệu tham khảo theo chuẩn APA7th.
- Bài sao chép nguyên văn hoặc 20% trở lên: Không (0) điểm.

5) Quy định về bố cục

Thông tin chung gồm: Tên trường; Khoa; Logo trường; Tên môn học; Tên giảng viên hướng dẫn; Tên sinh viên; Mã số sinh viên; Lớp.

Bảng phân công công việc và tỉ lệ đóng góp của từng thành viên nhóm

Nhận xét của Giảng viên

Lời cảm ơn

Mục lục

Lời giới thiệu

- Phần 1: Thông tin chung gồm: Tên trường; Khoa; Logo trường; Tên môn học; Tên giảng viên hướng dẫn; Tên sinh viên; Mã số sinh viên; Lớp.
- Phần 2: Thư ngỏ
- Phần 3: Giới thiệu năng lực doanh nghiệp kinh doanh lễ hành: logo, năm thành lập, sứ mệnh, tầm nhìn, slogan, cơ cấu tổ chức,...(giả định)
- Phần 4: Chương trình tour nội địa, Liệt kê chi phí giá tour, bao gồm, không bao gồm
- Phần 5: Dịch vụ
- Phần 6: Thông tin cần thiết trước chuyến đi
- Phần 7: Bàn giao thông tin
- Phần 8: Thư cảm ơn khách hàng

TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM:

- 1. Thư ngỏ (0,5 điểm)**
 - 1.1. Hình thức (0,25 điểm)
 - 1.2. Nội dung (0,25 điểm)
- 2. Giới thiệu năng lực doanh nghiệp (0,5 điểm)**
 - 2.1. Hình thức (0,25 điểm)
 - 2.2. Nội dung (0,25 điểm)
- 3. Chương trình du lịch (1 điểm)**
 - 3.1. Đầy đủ cấu trúc của chương trình du lịch (0,5 điểm)
 - Thông tin cơ bản; Tên tour, các hoạt động của tour (0,25 điểm)
 - Giá tour, dịch vụ bao gồm, không bao gồm (0,25 điểm)
 - 3.2. Hình thức (0,5 điểm)
 - Đẹp, hình ảnh minh họa đúng (0,25 điểm)
 - Có điểm nhấn các nội dung chính (0,25 điểm)
- 4. Dịch vụ (6 điểm)**
 - 4.1. Phương tiện vận chuyển (1 điểm)
 - Chọn phương tiện vận chuyển phù hợp với chương trình (0,5 điểm)
 - Có thông tin chi tiết, hình ảnh minh họa (0,5 điểm)
 - 4.2. Cơ sở lưu trú (1 điểm)
 - Chọn cơ sở lưu trú phù hợp với chương trình (0,5 điểm)
 - Có thông tin chi tiết, hình ảnh minh họa (0,5 điểm)
 - 4.3. Nhà hàng (1,5 điểm)
 - Chọn nhà hàng phù hợp với chương trình (0,5 điểm)
 - Chọn nhà hàng phù hợp cung đường tham quan của chương trình (0,5 điểm)
 - Có thực đơn chi tiết, hình minh họa, giá thực đơn (0,5 điểm)
 - 4.4. Vé tham quan (1 điểm)
 - Chọn điểm tham quan phù hợp với chương trình (0,5 điểm)
 - Có thông tin chi tiết, hình minh họa (0,5 điểm)
 - 4.5. Bảo hiểm du lịch (1 điểm)
 - Có thông tin giới thiệu về bảo hiểm du lịch (0,5 điểm)
 - Liệt kê được mức giá tham khảo cho từng gói bảo hiểm kèm theo mức đền bù tương ứng (0,5 điểm)
 - 4.6. Khác (0,5 điểm)
 - Có liệt kê các dịch vụ khác (0,5 điểm)
- 5. Thông tin cần thiết trước chuyến đi (0,25 điểm)**
- 6. Bàn giao thông tin (0,5 điểm)**
 - 6.1. Đầy đủ file hồ sơ bàn giao Hướng dẫn viên (0,25 điểm)
 - 6.2. Phiếu ý kiến khách hàng (0,25 điểm)
- 7. Thư cảm ơn (0,25 điểm)**
- 8. Hình thức trình bày báo cáo (0,5 điểm)**
- 9. Trích dẫn tài liệu tham khảo (0,5 điểm)**

THANG ĐIỂM RUBRIC:

Tiêu chí chấm điểm	Trọng số (%)	Xuất sắc Từ 9 – 10 đ	Giỏi Từ 8 – dưới 9 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 5 – dưới 6 đ	Yếu dưới 5 đ
Hình thức trình bày báo cáo	5	Trình bày đúng qui định về định dạng không mắc lỗi chính tả. Văn phong sáng sủa, mạch lạc	Còn một số sai sót về định dạng/lỗi chính tả. Văn phong khá sáng sủa, mạch lạc	Còn một số sai sót về định dạng/lỗi chính tả. Văn phong khá, vẫn có thể hiểu được	Còn nhiều sai sót về định dạng/lỗi chính tả. Văn phong lủng củng nhưng vẫn có thể hiểu được	Trình bày không đúng định dạng, mắc nhiều lỗi chính tả. Nhiều chỗ thiếu rõ ràng gây khó hiểu
Đặt vấn đề	20	Trình bày rõ ràng và thuyết phục về tầm quan trọng của vấn đề	Nêu được sự cần thiết về tầm quan trọng của vấn đề	Trình bày chưa đầy đủ về sự cần thiết nhưng còn thể hiện được về tầm quan trọng của vấn đề	Trình bày chưa đầy đủ về sự cần thiết về tầm quan trọng của vấn đề	Không nêu được sự cần thiết về tầm quan trọng của vấn đề
Giải quyết vấn đề	60	Trả lời đầy đủ các vấn đề đặt ra, rõ ràng và chính xác	Trả lời đúng nội dung yêu cầu nhưng còn sai sót nhỏ	Trả lời đúng một số câu hỏi, còn sai sót nhưng không ảnh hưởng đáng kể	Trả lời đúng rất ít câu hỏi, còn sai sót quan trọng	Không trả lời được đa số câu hỏi
Kết luận	10	Kết luận ngắn gọn, rõ ràng, rút ra được các bài học kinh nghiệm sâu sắc	kết luận ngắn gọn, rõ ràng, rút ra được một số bài học kinh nghiệm có giá trị	Kết luận hợp lý nhưng còn dài dòng, rút ra được bài học kinh nghiệm có giá trị	Kết luận hợp lý nhưng dài dòng, rút ra được rất ít bài học kinh nghiệm có giá trị	Kết luận không phù hợp với kết quả đạt được, không nêu được bài học kinh nghiệm có giá trị
Trích dẫn tài liệu	5	Đúng định dạng	Đúng định dạng	Tương đối đúng định	Tương đối đúng định	Không trích dẫn

Tiêu chí chấm điểm	Trọng số (%)	Xuất sắc Từ 9 – 10 đ	Giỏi Từ 8 – dưới 9 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 5 – dưới 6 đ	Yếu dưới 5 đ
tham khảo			nhưng còn mắc vài lỗi nhỏ, không đáng kể	dạng, còn mắc vài lỗi nhỏ, không đáng kể	dạng, còn mắc một vài lỗi quan trọng	
	100%					

Ngày biên soạn: 16/11/2023

Giảng viên biên soạn đề thi: ThS. Trần Thị Phương Linh

Ngày kiểm duyệt: 22/11/2023

Trưởng Bộ môn kiểm duyệt đề thi: TS. Trần Thị Thùy Trang



Sau khi kiểm duyệt đề thi, **Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn** gửi về Trung tâm Khảo thí qua email: khaothivanlang@gmail.com bao gồm file word và file pdf.