

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: KHOA DU LỊCH

ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 3, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	QUẢN TRỊ DI SẢN DU LỊCH		
Mã học phần:	DDL0640	Số tín chỉ:	02
Mã nhóm lớp học phần:	233_DDL0640_01		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	07	Ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
Quy cách đặt tên file	Mã SV_Ho và ten SV_QTDSDL_CK		

1. Format đề thi

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Quy ước đặt tên file đề thi/đề bài:
 + Mã học phần_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TIEUL_De 1

2. Giao nhận đề thi

Sau khi kiểm duyệt đề thi, đáp án/rubric. **Trưởng Khoa/Bộ môn** gửi đề thi, đáp án/rubric về Trung tâm Khảo thí qua email: khaothivanlang@gmail.com bao gồm file word và file pdf (***nén lại và đặt mật khẩu file nén***) và nhắn tin + họ tên người gửi qua số điện thoại **0918.01.03.09** (Phan Nhất Linh).

II. Các yêu cầu của đề thi nhằm đáp ứng CLO

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO	Hình thức đánh giá	Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)	Câu hỏi thi số	Điểm số tối đa	Lấy dữ liệu đo lường mức đạt PLO/PI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
CLO 2	Vận dụng các kiến thức về chuyên môn tại các vị trí trong doanh nghiệp nhằm xây dựng chương trình du lịch gắn với di sản theo hướng có trách nhiệm	Tiểu luận; Thuyết trình	25%	Mục 1; Mục 2; Mục 3; Mục 6	2,5	PI 3.2
CLO 3	Xác định các xu hướng du lịch đương đại gắn với di sản nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh du lịch	Tiểu luận; Thuyết trình	25%	Mục 2; Mục 3; Mục 4	2,5	PI 4.3
CLO 4	Thực hiện thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ để tổ chức chương trình du lịch di sản	Tiểu luận; Thuyết trình	25%	Mục 2; Mục 3; Mục 4; Mục 5	2,5	PI 8.2
	Tuân thủ các quy định về bảo vệ di sản nhằm đóng góp cho công tác bảo tồn và phát huy giá trị di sản trong hoạt động du lịch	Tiểu luận; Thuyết trình	25%	Mục 1; Mục 2; Mục 3; Mục 4; Mục 5; Mục 6	2,5	PI 9.2

III. Nội dung đề bài

1. Đề bài

Vận dụng các kiến thức đã được học để thiết kế và thực hiện một chương trình du lịch kết nối các điểm di sản trên địa bàn TP HCM theo chủ đề tự chọn trong 01 ngày.

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

1. Giới thiệu chung
2. Ý tưởng chương trình du lịch
3. Thiết kế chương trình du lịch
4. Marketing/ quảng cáo và bán chương trình du lịch
5. Triển khai chương trình du lịch và kết quả thực hiện
6. Kết luận

Tài liệu tham khảo

Phụ lục (nếu có)

3. Rubric và thang điểm

Rubric 4.1. Giới thiệu và thực hiện đồ án (20%)

Sinh viên thực hiện thuyết trình theo nhóm.

Điểm tổng = điểm của giảng viên chấm (80%) + điểm của các nhóm chấm chéo (20%) (chấm theo rubric 4.1)

<i>Tiêu chí</i>	<i>Trọng số %</i>	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6 đ	Yếu dưới 4 đ
Tên/ Chủ đề tour	10	<ul style="list-style-type: none"> - Độc đáo - Mới lạ, sáng tạo - Hấp dẫn - Xúc tích 	<ul style="list-style-type: none"> - Tương đối mi lạ, sáng tạo - Tương đối hấp dẫn - Xúc tích 	<ul style="list-style-type: none"> - Chưa quá mới lạ - Chưa quá thu hút - Câu từ còn dài 	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ đề cũ - Tên chưa nêu bật được nội dung tour
Mục tiêu tour	10%	<ul style="list-style-type: none"> - Hướng đến ý nghĩa của thông điệp/ câu chuyện về di sản mà CTDL truyền tải - Gắn kết được với mục tiêu bảo tồn, phát huy giá trị của di sản trong du lịch - các tiêu chí phát triển bền vững 	<ul style="list-style-type: none"> - Hướng đến ý nghĩa của thông điệp/ câu chuyện về di sản mà CTDL truyền tải nhưng chưa quá rõ - Có gắn kết với mục tiêu bảo tồn, phát huy giá trị của di sản trong du lịch - các tiêu chí phát triển bền vững nhưng chưa đầy đủ ở các khía cạnh 	<ul style="list-style-type: none"> - Hướng đến ý nghĩa của thông điệp/ câu chuyện về di sản mà CTDL truyền tải nhưng còn mơ hồ - Nhiều thiếu sót khi gắn kết với mục tiêu bảo tồn, phát huy giá trị của di sản trong du lịch - các tiêu chí phát triển bền vững 	<ul style="list-style-type: none"> - Không thể hiện được ý nghĩa của thông điệp/ câu chuyện về di sản mà CTDL truyền tải nhưng còn mơ hồ - Không gắn kết với mục tiêu bảo tồn, phát huy giá trị của di sản trong du lịch - các tiêu chí phát triển bền vững hoặc khuyết những khía cạnh cơ bản

Tiêu chí	Trọng số %	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6 đ	Yếu dưới 4 đ
Nội dung và lý do lựa chọn	20%	<ul style="list-style-type: none"> - Điểm tham quan và các hoạt động: tất cả đều gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm và thời lượng tham quan hợp lý - Giá cả: phù hợp với số lượng, chất lượng dịch vụ và đối tượng khách 	<ul style="list-style-type: none"> - Điểm tham quan và các hoạt động: một số còn chưa gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm và thời lượng tham quan: một số điểm còn chưa thực sự hợp lý - Giá cả: phù hợp với số lượng, chất lượng dịch vụ và đối tượng khách 	<ul style="list-style-type: none"> - Điểm tham quan và các hoạt động: một nửa còn chưa gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm và thời lượng tham quan: một số điểm còn chưa thực sự hợp lý - Giá cả: chưa thực sự phù hợp với số lượng, chất lượng dịch vụ và đối tượng khách 	<ul style="list-style-type: none"> - Điểm tham quan và các hoạt động: hơn một nửa còn chưa gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm và thời lượng tham quan: 50% chưa hợp lý - Giá cả: chênh lệch với số lượng, chất lượng dịch vụ và đối tượng khách
Kênh và phương tiện quảng bá	30%	<ul style="list-style-type: none"> - Đa dạng về loại hình, nhiều yếu tố trực quan, giao diện thân thiện, bắt mắt - Thông tin thể hiện phong phú, chi tiết, dễ hiểu - Thể hiện được rõ ràng điểm nổi bật của tour 	<ul style="list-style-type: none"> - Đa dạng về loại hình, tương đối nhiều yếu tố trực quan, giao diện thân thiện, tương đối bắt mắt - Thông tin thể hiện phong phú nhưng một số chỗ chưa quá chi tiết và hoàn toàn dễ hiểu - Thể hiện tương đối rõ điểm nổi bật của tour 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghèo nàn về loại hình và yếu tố trực quan, giao diện thân thiện nhưng chưa thực sự thu hút - Số lượng thông tin còn hạn chế hoặc chưa thực sự dễ hiểu - Điểm nổi bật của tour chưa rõ ràng 	<ul style="list-style-type: none"> - Chỉ dùng một kênh và phương tiện quảng bá, giao diện khó nắm bắt, không thu hút - Thông tin thể hiện hạn chế, chưa sâu, câu từ khó hiểu - Không thể hiện được điểm nổi bật của tour
Kỹ năng trình bày	30	<ul style="list-style-type: none"> - Dẫn dắt vấn đề và lập luận lô cuốn, thuyết phục; - Tương tác bằng mắt và cử chỉ tốt; 	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày rõ ràng nhưng chưa lô cuốn, lập luận khá thuyết phục; - Tương tác bằng mắt và cử chỉ khá tốt; 	<ul style="list-style-type: none"> - Khó theo dõi nhưng vẫn có thể hiểu được các nội dung quan trọng; - Có tương tác bằng mắt, cử chỉ nhưng chưa tốt; 	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày không rõ ràng, người nghe không thể hiểu được các nội dung quan trọng;

<i>Tiêu chí</i>	<i>Trọng số %</i>	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6 đ	Yếu dưới 4 đ
		- Các câu hỏi đặt ra đều được trả lời đầy đủ, rõ ràng, và thỏa đáng	- Trả lời đúng đa số câu hỏi và nêu được định hướng phù hợp đối với những câu hỏi chưa trả lời được	- Trả lời đúng đa số câu hỏi nhưng chưa nêu được định hướng phù hợp đối với những câu hỏi chưa trả lời được	- Không tương tác bằng mắt và cử chỉ; - Không trả lời được đa số câu hỏi đặt đúng
	100				

Rubric 4.2. Thực hiện đồ án (40%)

<i>Tiêu chí</i>	<i>Trọng số %</i>	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6 đ	Yếu dưới 4 đ
Điểm đến	20	- Gắn kết với chủ đề/ thông điệp của tour - Đặc sắc, hấp dẫn - Sức chứa phù hợp với số lượng du khách	- Một vài điểm chưa thực sự gắn kết với chủ đề/ thông điệp của tour - Đặc sắc, hấp dẫn - Sức chứa phù hợp với số lượng du khách	- 50% số điểm chưa thực sự gắn kết với chủ đề/ thông điệp của tour - Đặc sắc, hấp dẫn - Sức chứa một số điểm chưa phù hợp với số lượng du khách	- Trên 50% số điểm chưa thực sự gắn kết với chủ đề/ thông điệp của tour - Đặc sắc, hấp dẫn - Nhiều điểm bị quá tải với số lượng du khách của đoàn
Nội dung tour	20%	- Điểm tham quan và các hoạt động: tất cả đều gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm và thời lượng tham quan hợp lý	- Điểm tham quan và các hoạt động: một số còn chưa gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm và thời lượng tham quan: một số điểm chưa thực sự hợp lý	- Điểm tham quan và các hoạt động: một nửa còn chưa gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm và thời lượng tham quan: một số điểm còn chưa thực sự hợp lý	- Điểm tham quan và các hoạt động: hơn một nửa còn chưa gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm, thời lượng tham quan: 50% chưa hợp lý

Chất lượng dịch vụ	Hướng dẫn du lịch	30%	Hướng dẫn viên có kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ phục vụ chuyên nghiệp, phù hợp với loại hình tour	Hướng dẫn viên có kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ phục vụ nhưng xử lý một vài tình huống còn chưa thực sự thuyết phục	Hướng dẫn viên có kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ phục vụ nhưng xử lý nhiều tình huống còn chưa phù hợp	Hướng dẫn viên thiếu kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ phục vụ
	Vận chuyển	10%	<ul style="list-style-type: none"> - Phương tiện vận chuyển tiện nghi - Nhân viên phục vụ lịch sự, nhiệt tình 	<ul style="list-style-type: none"> - Phương tiện vận chuyển tương đối tiện nghi - Nhân viên phục vụ khá lịch sự, nhiệt tình 	<ul style="list-style-type: none"> - Phương tiện vận chuyển chưa thực sự tiện nghi, có vài bất tiện cho du khách - Nhân viên phục vụ đôi lúc chưa lịch sự, nhiệt tình 	<ul style="list-style-type: none"> - Phương tiện vận chuyển khiến khách phàn nàn nhiều - Nhân viên phục vụ thiếu lịch sự, chưa nhiệt tình
	Ăn uống	20%	<ul style="list-style-type: none"> - Món ăn, nhà hàng gắn kết với chủ đề/ thông điệp của tour - Chất lượng, số lượng món ăn: phù hợp khẩu vị khách, tương xứng với giá cả - Đảm bảo vệ sinh 	<ul style="list-style-type: none"> - Chưa thấy quá rõ sự gắn kết giữa món ăn, nhà hàng với chủ đề/ thông điệp của tour - Chất lượng, số lượng món ăn: không quá phù hợp khẩu vị khách, tương xứng với giá cả - Đảm bảo vệ sinh 	<ul style="list-style-type: none"> - Món ăn, nhà hàng gắn kết chưa chặt chẽ với chủ đề/ thông điệp của tour - Chất lượng, số lượng món ăn: không phù hợp với nhiều khách, tương xứng với giá cả - Đảm bảo vệ sinh 	<ul style="list-style-type: none"> - Món ăn, nhà hàng không gắn kết với chủ đề/ thông điệp của tour - Chất lượng, số lượng món ăn: không phù hợp với hầu hết khẩu vị khách, chưa tương xứng với giá cả - Không đảm bảo vệ sinh
		100				

Rubric 4.3. Báo cáo đồ án (40%)

Tiêu chí	Trọng số %	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6 đ	Yếu dưới 4 đ
Ý tưởng	15%	<ul style="list-style-type: none"> - Độc đáo, sáng tạo, hấp dẫn - Có thông điệp/ câu chuyện ý nghĩa về di sản mà CTDL truyền tải - Gắn kết được với mục tiêu bảo tồn, phát huy giá trị của di sản trong du lịch - các tiêu chí phát triển bền vững 	<ul style="list-style-type: none"> - Tương đối sáng tạo, hấp dẫn - Có thông điệp/ câu chuyện nhưng chưa thực sự rõ ràng về di sản mà CTDL truyền tải - Có gắn kết với mục tiêu bảo tồn, phát huy giá trị của di sản trong du lịch - các tiêu chí phát triển bền vững nhưng chưa đầy đủ ở các khía cạnh 	<ul style="list-style-type: none"> - Chưa quá mới lạ hay thu hút - Có thông điệp/ câu chuyện về di sản mà CTDL truyền tải nhưng còn rất mơ hồ - Nhiều thiếu sót khi gắn kết với mục tiêu bảo tồn, phát huy giá trị của di sản trong du lịch - các tiêu chí phát triển bền vững 	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ đề cũ, không thu hút - Không có ý nghĩa của thông điệp/ câu chuyện về di sản - Không gắn kết với mục tiêu bảo tồn, phát huy giá trị của di sản trong du lịch - các tiêu chí phát triển bền vững hoặc khuyết những khía cạnh cơ bản
Nội dung chương trình du lịch	20%	<ul style="list-style-type: none"> - Điểm tham quan và các hoạt động: tất cả đều gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm và thời lượng tham quan hợp lý 	<ul style="list-style-type: none"> - Điểm tham quan và các hoạt động: một số còn chưa gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm và thời lượng tham quan: một số điểm chưa thực sự hợp lý 	<ul style="list-style-type: none"> - Điểm tham quan và các hoạt động: một nửa còn chưa gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm và thời lượng tham quan: một số điểm còn chưa thực sự hợp lý 	<ul style="list-style-type: none"> - Điểm tham quan và các hoạt động: hơn một nửa còn chưa gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm, thời lượng tham quan: 50% chưa hợp lý

<i>Tiêu chí</i>	<i>Trọng số %</i>	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6 đ	Yếu dưới 4 đ
Marketing, Sales	10%	<ul style="list-style-type: none"> - Đa dạng về loại hình, nhiều yếu tố trực quan, giao diện thân thiện, bắt mắt - Thông tin thể hiện phong phú, chi tiết, dễ hiểu - Thể hiện được rõ ràng điểm nổi bật của tour 	<ul style="list-style-type: none"> - Đa dạng về loại hình, tương đối nhiều yếu tố trực quan, giao diện thân thiện, tương đối bắt mắt - Thông tin thể hiện phong phú nhưng một số chỗ chưa quá chi tiết và hoàn toàn dễ hiểu - Thể hiện tương đối rõ điểm nổi bật của tour 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghèo nàn về loại hình và yếu tố trực quan, giao diện thân thiện nhưng chưa thực sự thu hút - Số lượng thông tin còn hạn chế hoặc chưa thực sự dễ hiểu - Điểm nổi bật của tour chưa rõ ràng 	<ul style="list-style-type: none"> - Chỉ dùng một kênh và phương tiện quảng bá, giao diện khó nắm bắt, không thu hút - Thông tin thể hiện hạn chế, chưa sâu, câu từ khó hiểu - Không thể hiện được điểm nổi bật của tour
Triển khai sản phẩm và kết quả	55%	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả thu thập và báo cáo kết quả phản hồi của khách rõ ràng - Đánh giá tốt khả năng cung ứng dịch vụ của đối tác - Nhận diện đầy đủ những khó khăn, thuận lợi trong quá trình từ thiết kế đến tất toán tour - Nhận diện tốt sự cố và nguyên nhân và đưa ra 	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả thu thập và báo cáo kết quả phản hồi của khách còn một số chỗ chưa đầy đủ - Đánh giá tương đối đầy đủ khả năng cung ứng dịch vụ của đối tác - Nhận diện tương đối đầy đủ những khó khăn, thuận lợi trong quá trình từ thiết kế đến tất toán tour - Nhận diện tốt sự cố và nguyên nhân và đưa ra 	<ul style="list-style-type: none"> - Có thu thập và báo cáo kết quả phản hồi của khách nhưng sơ sài - Đánh giá chưa đầy đủ khả năng cung ứng dịch vụ của đối tác - Nhận diện thiếu nhiều những khó khăn, thuận lợi trong quá trình từ thiết kế đến tất toán tour - Nhận diện tốt sự cố và nguyên nhân và đưa ra phương án khắc phục phù hợp 	<ul style="list-style-type: none"> - Không thu thập phản hồi của khách - Đánh giá hời hợt khả năng cung ứng dịch vụ của đối tác - Nhận diện sơ sài những khó khăn, thuận lợi trong quá trình từ thiết kế đến tất toán tour - Nhận diện được sự cố và nguyên nhân nhưng chưa đầy đủ và phương án khắc phục cũng chưa thỏa đáng

<i>Tiêu chí</i>	<i>Trọng số %</i>	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – dưới 8 đ	Trung bình Từ 4 – dưới 6 đ	Yếu dưới 4 đ
		phương án khắc phục phù hợp - Chương trình được điều chỉnh phù hợp sau khi rút kinh nghiệm	phương án khắc phục phù hợp - Chương trình được điều chỉnh phù hợp sau khi rút kinh nghiệm	- Chương trình được điều chỉnh phù hợp sau khi rút kinh nghiệm	- Chương trình được điều chỉnh bất hợp lý sau khi rút kinh nghiệm
	100				

Rubric 5: Đánh giá cá nhân trong làm việc nhóm

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 80 -100%	Khá Từ 60-dưới 80%	Trung bình Từ 40-dưới 60%	Kém Dưới 40%
Thời gian tham gia họp nhóm	15	Chia đều cho số lần họp nhóm			
Thái độ tham gia	15	Kết nối tốt	Kết nối khá tốt khác	Có kết nối nhưng đôi khi còn lơ là, phải nhắc nhở	Không kết nối
Chất lượng ý kiến đóng góp	20	Sáng tạo/rất hữu ích	Hữu ích	Tương đối hữu ích	Không hữu ích
Thời gian giao hoàn thành nhiệm vụ	20	Đúng hạn	Trễ ít, không gây ảnh hưởng	Trễ nhiều, có gây ảnh hưởng quan trọng nhưng đã khắc phục	Không nộp/Trễ gây ảnh hưởng không thể khắc phục
Chất lượng sản phẩm giao nộp	30	Đáp ứng tốt/sáng tạo	Đáp ứng khá tốt yêu cầu	Đáp ứng một phần yêu cầu, còn sai sót quan trọng	Không sử dụng được
	100				

TP. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 06 năm 2024

Người duyệt đề **Giảng viên ra đề**



TS. Trần Thị Thùy Trang **Nguyễn Thị Thu**