

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 1, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	QUẢN TRỊ DI SẢN DU LỊCH		
Mã học phần:	71TRAVE40142	Số tín chỉ:	02
Mã nhóm lớp học phần:	241_71TRAVE40142_01		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	07	Ngày
☐ Cá nhân	☒ Nhóm		
<i>Quy cách đặt tên file</i>	<i>Mã SV_Ho và ten SV_QTDS DL_CK</i>		

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)
CLO2	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 2; Mục 3; Mục 4; Mục 5	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 3; Mục 4; Mục 5;	2,5	PI 4.6
CLO 4	Thực hiện thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ để thiết kế chương trình du lịch theo chủ đề di sản	Tiểu luận; Thuyết trình	25%	Mục 2; Mục 3;	2,5	PI 8.4
CLO5	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	luận; Thuyết trình	25%	Mục 1; Mục 2; Mục 3; Mục 4; Mục 5; Mục 6	2,5	PI 9.1

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 giới thiệu nội dung theo nhóm.

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

Rubric 4.1. Chạy demo đồ án (60%)

<i>Tiêu chí</i>	<i>Trọng số %</i>	Xuất sắc Từ 9 – 10 điểm	Giỏi Từ 8 – 9 điểm	Khá Từ 7 – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 5 – dưới 7 điểm	Yếu Dưới 5 điểm
Tên/ Chủ đề tour	10	- Độc đáo - Có nhiều điểm mới lạ, sáng tạo - Hấp dẫn - Xúc tích	- Có một vài điểm mới lạ, sáng tạo - Tương đối hấp dẫn - Xúc tích	- Chưa thật sự mới mẻ - Tương đối hấp dẫn - Xúc tích	- Chưa thật sự mới mẻ - Chưa quá thu hút - Câu từ còn dài	- Chủ đề cũ - Tên chưa nêu bật được nội dung tour
Điểm đến	10	- Gắn kết với chủ đề/ thông điệp của tour - Đặc sắc, hấp dẫn - Sức chứa phù hợp với số lượng du khách	- Tương đối 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 - Tương đối đặc sắc, hấp dẫn - Sức chứa một số điểm tương đối phù hợp với số lượng du khách	- 50% số điểm chưa thực sự gắn kết với chủ đề/ thông điệp của tour - Chưa thật sự 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: 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

Kênh và phương tiện quảng bá		20%	- Đa dạng về loại hình, nhiều yếu tố trực quan, giao diện thân thiện, bắt mắt - Thông tin phong phú, chi tiết, dễ hiểu - Thể hiện được rõ ràng điểm nổi bật của tour	- Đa dạng về loại hình, tương đối nhiều yếu tố trực quan, giao diện thân thiện, tương đối bắt mắt - Thông tin tương đối phong phú, chi tiết, rõ ràng - Thể hiện tương đối rõ điểm nổi bật của tour	- Đa dạng về loại hình, có yếu tố trực quan, giao diện tương đối thân thiện và bắt mắt - Thông tin phong phú nhưng một số chỗ thực sự chi tiết và rõ ràng hoàn toàn dễ hiểu - Điểm nổi bật của tour chưa thực sự được thể hiện rõ ràng	- 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	- 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
Chất lượng dịch vụ	Hướng dẫn du lịch	20%	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 tương đối phù hợp với loại hình tour	Hướng dẫn viên có kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ tốt nhưng xử lý một vài tình huống còn chưa phù hợp	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%	- Phương tiện vận chuyển tiện nghi - Nhân viên phục vụ lịch sự, nhiệt tình	- Phương tiện vận chuyển tương đối tiện nghi - Nhân viên phục vụ khá lịch sự, nhiệt tình	- Phương tiện vận chuyển tiện nghi nhưng có vài bất tiện cho du khách - Nhân viên phục vụ đôi lúc thiếu tinh tế và sự nhiệt tình	- 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	- Phương tiện vận chuyển khiến khách phàn nàn nhiều - Nhân viên phục vụ thiếu lịch sự, chưa nhiệt tình

	Ăn uống	10%	- 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	- Món ăn, nhà hàng gắn kết với chủ đề/ thông điệp của tour - Chất lượng, số lượng món ăn: tương đối phù hợp với khẩu vị khách, tương xứng với giá cả - Đảm bảo vệ sinh	- Món ăn, nhà hàng gắn kết chưa chặt chẽ với chủ đề/ thông điệp của tour - Chất lượng, số lượng món ăn: chưa quá phù hợp với một số khách, tương xứng với giá cả - Đảm bảo vệ sinh	- 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	- 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 4.2. Báo cáo đồ án (40%)

<i>Tiêu chí</i>	<i>Trọng số %</i>	Xuất sắc Từ 9 – 10 điểm	Giỏi Từ 8 – 9 điểm	Khá Từ 7 – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 5 – dưới 7 điểm	Yếu Dưới 5 điểm
Ý tưởng	15%	- Độc đáo, sáng tạo, hấp dẫn - Có thông điệp/ câu chuyện ý nghĩa về di sản mà CTDL truyền tải - Gắn kết rõ ràng với mục tiêu bảo tồn, phát huy giá trị của di sản trong du lịch - các tiêu chí phát triển bền vững	- Tương đối sáng tạo, hấp dẫn - Có thông điệp/ câu chuyện về di sản mà CTDL truyền tải - Gắn kết tương đối rõ ràng với mục tiêu bảo tồn, phát huy giá trị của di sản trong du lịch - các tiêu chí phát triển bền vững	- Tương đối mới lạ - Thông điệp/ câu chuyện về di sản mà CTDL truyền tải chưa thực sự rõ ràng - Gắn kết tương đối rõ ràng 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	- 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	- 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

Tiêu chí	Trọng số %	Xuất sắc Từ 9 – 10 điểm	Giỏi Từ 8 – 9 điểm	Khá Từ 7 – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 5 – dưới 7 điểm	Yếu Dưới 5 điểm
Nội dung chương trình du lich	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: tương đối gắn kết với chủ đề/ câu chuyện về di sản được truyền tải) - Lộ trình, thời điểm và thời lượng tham quan: tương đối 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
Marketing, Sales	10%	- 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	- Tương đối đa dạng về loại hình, yếu tố trực quan, giao diện thân thiện, tương đối bắt mắt - Thông tin thể hiện tương đối phong phú, chi tiết, dễ hiểu - Thể hiện tương đối rõ điểm nổi bật của tour	- 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	- 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	- 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%	- Kết quả thu thập và báo cáo kết quả phản hồi của khách rõ ràng - Đánh giá tốt khả năng cung ứng	- Kết quả thu thập và báo cáo kết quả phản hồi của khách tương đối rõ ràng - Đánh giá đầy đủ khả năng cung ứng dịch vụ của đối tác	- 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	- 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	- 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

<i>Tiêu chí</i>	<i>Trọng số %</i>	Xuất sắc Từ 9 – 10 điểm	Giỏi Từ 8 – 9 điểm	Khá Từ 7 – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 5 – dưới 7 điểm	Yếu Dưới 5 điểm
		dịch vụ của đối tác - Nhận diện tốt 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 - Chương trình được điều chỉnh phù hợp sau khi rút kinh nghiệm	- 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 phương án khắc phục phù hợp - Chương trình được điều chỉnh phù hợp sau khi rút kinh nghiệm	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 phương án khắc phục phù hợp - Chương trình được điều chỉnh phù hợp sau khi rút kinh nghiệm	- 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 - Chương trình được điều chỉnh tương đối phù hợp sau khi rút kinh nghiệm	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 - Chương trình được điều chỉnh bất hợp lý sau khi rút kinh nghiệm
	100					

TP. Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 11 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề

TS Trần Thị Thùy Trang

Nguyễn Thị Thu