

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 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	QUẢN TRỊ KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG		
Mã học phần:	71TOUR40423	Số tín chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	243_71TOUR40423_01		
Hình thức thi: Tiểu luận (Không thuyết trình)	Thời gian làm bài:	14	ngày
☒ GV giao đề bài trong thời gian giảng dạy lớp học phần	☐ TT. Khảo thí thiết lập và giao đề bài trên hệ thống thi CTE theo lịch thi Phòng Đào tạo công bố		
☐ Cá nhân	☒ Nhóm	Số SV/nhóm:	6
Quy cách đặt tên file	SO NHOM..._TEN NHOM..._TIEU LUAN CUOI KY		

III. Nội dung đề bài

1. Đề bài

Dựa trên kiến thức đã học, nhóm sinh viên hãy xây dựng một kế hoạch truyền thông dự phòng cho một doanh nghiệp du lịch (có thật hoặc mô phỏng) trong bối cảnh xảy ra một tình huống khủng hoảng giả định. Cụ thể:

1/ Lựa chọn một doanh nghiệp thuộc lĩnh vực du lịch (lữ hành, lưu trú, nhà hàng, điểm đến...). Dựng một kịch bản khủng hoảng truyền thông hợp lý, có khả năng xảy ra trong thực tế dựa trên đặc thù của sản phẩm dịch vụ du lịch.

2/ Thiết kế kế hoạch ứng phó chi tiết với khủng hoảng truyền thông (nhóm tự chọn 1 trong những mô hình đã được học), thể hiện rõ các giai đoạn xử lý khủng hoảng và các hành động tương ứng. lưu ý đến việc quản trị mạng xã hội và kiểm soát tin giả, bao gồm cả quy trình phản hồi, vai trò người phát ngôn, thời điểm truyền thông và công cụ theo dõi thông tin lan truyền.

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

2.1. Bố cục của tiểu luận:

PHẦN 1: GIỚI THIỆU DOANH NGHIỆP DU LỊCH

- Giới thiệu sơ lược doanh nghiệp du lịch được lựa chọn (tên, loại hình, thị trường mục tiêu, đối tượng khách hàng chính...)
- Trình bày lý do cần xây dựng kế hoạch truyền thông

PHẦN 2: KẾ HOẠCH ỨNG PHÓ VỚI KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG

1. Xây dựng kịch bản khủng hoảng giả định

- Chọn một tình huống hợp lý, có thể xảy ra trong ngành du lịch như:
 - Khách tổ công ty du lịch phân biệt đối xử
 - Khách tổ HDV bỏ rơi khách
 - Ngộ độc thực phẩm
 - Phát ngôn sai lệch của nhân viên
 - ...
- Mô tả tình huống cụ thể: sự kiện, diễn biến, đối tượng bị ảnh hưởng, kênh lan truyền...
- Phân tích mức độ nguy cơ, hậu quả tiềm ẩn đối với danh tiếng thương hiệu

2. Lựa chọn mô hình quản trị khủng hoảng

- Chọn một trong các mô hình đã học (Fink, Harvard, SCCT...)
 - Gợi ý: Fink phù hợp để phân chia theo tiến trình thời gian; SCCT phù hợp nếu muốn đi theo hướng loại khủng hoảng và chiến lược phản ứng
- Giải thích ngắn gọn mô hình và lý do chọn mô hình đó phù hợp với tình huống

3. Thiết kế kế hoạch truyền thông ứng phó

- Trình bày kế hoạch theo từng giai đoạn tương ứng với mô hình đã chọn (Fink/Harvard/...)
- Mỗi giai đoạn cần làm rõ:
 - Mục tiêu truyền thông
 - Hành động cụ thể

- Kênh truyền thông sử dụng
- Người hoặc bộ phận chịu trách nhiệm
- Lưu ý về thời điểm và nội dung thông điệp

Gợi ý trình bày: dạng sơ đồ, bảng biểu hoặc liệt kê logic từng bước theo thời gian

4. Kiểm soát rủi ro truyền thông số

- Phân tích vai trò của mạng xã hội trong việc lan truyền khủng hoảng
- Đề xuất cách theo dõi, giám sát và phản hồi kịp thời
- Cách nhận diện và kiểm soát tin giả, định hướng dư luận: sử dụng KOLs, báo chí, công cụ kỹ thuật số...

PHẦN 3: BÀI HỌC VÀ KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU BỀN VỮNG CHO DOANH NGHIỆP

- Tóm lược lại vai trò của việc chuẩn bị truyền thông dự phòng
- Nêu một vài bài học nhóm rút ra khi thực hiện bài tiểu luận
- Đề xuất một số giải pháp xây dựng thương hiệu dịch vụ du lịch bền vững

2.2. Hình thức trình bày:

- ✓ Canh lề:
 - Lề phải: 2.0 cm
 - Lề trái: 3.5 cm
 - Lề trên: 2.0 cm
 - Lề dưới: 2.0 cm
- ✓ Phong chữ: Times-New Roman (sử dụng Unicode)
- ✓ Cỡ chữ: 13
- ✓ Khoảng cách giữa các dòng là 1.5 (Format/Paragraph, trong phần Line Spacing chọn: 1.5)
- ✓ Trích dẫn số liệu, lời phát biểu... phải có chú thích nguồn.
- ✓ Số trang: 15- 20 trang (chỉ tính phần nội dung)

2.3. Mẫu trang bìa:

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH
Ngành: ...

BÀI TIỂU LUẬN CUỐI KỲ

Tên đề tài

Tên học phần:

Mã học phần:

Khóa:

GVHD:

Nhóm:

Danh sách:

STT	MSSV	Họ Tên

Năm học: 20.. – 20..

2.4. Trang mục lục:

MỤC LỤC	
	Số trang
	
Lời mở đầu	
Phần nội dung	
Lý do chọn đề tài	
Mục tiêu nghiên cứu, tìm hiểu về đề tài	
Phần 1: ..	
Phần 2: ..	
Phần 3: ..	
Kết luận	
Danh mục tài liệu tham khảo	
Phụ lục (nếu có)	

2.5. Danh mục tài liệu tham khảo:

Sách:

- HỌ tên tác giả, tựa sách (năm xuất bản), nhà xuất bản, nơi xuất bản, tổng số trang
VD: Trần Ngọc Thêm, Cơ sở văn hóa Việt Nam (2021). Nhà xuất bản văn hóa – thông tin, Hà Nội, 287 trang

Bài báo, tạp chí

- HỌ tên tác giả, “tên bài báo” ngày xuất bản bài báo/tạp chí, số tạp chí, năm
VD: NGUYỄN Tấn Việt, “Mùa du lịch biển” in Du Lịch số 131 tháng 6 năm 2022
NGUYỄN Ngọc Tư, “DLVN” in Tuổi Trẻ, ngày 20/03/2024

Internet

- HỌ tên tác giả, “Tên bài báo”, trang web, ngày tham khảo

2.6. Phần Phụ lục

- Trình bày hình ảnh (in trắng đen); những ghi chép, sưu tầm về dịch vụ du lịch...
- Đính kèm danh sách điểm đánh giá cho từng thành viên trong nhóm

STT	MSSV	HỌ TÊN	CÔNG VIỆC THỰC HIỆN	% ĐÓNG GÓP	GHI CHÚ
1	207LH001..	Nguyễn Thị A			Nhóm trưởng
2					
...					

3. Rubric và thang điểm

Sinh viên thực hiện tiểu luận theo nhóm.

Điểm cuối kỳ nhóm = Điểm tiểu luận

Điểm cuối kỳ cá nhân = Điểm cuối kỳ nhóm x Trọng số đánh giá cá nhân trong làm việc nhóm

Rubric 2: Điểm bài tiểu luận cuối kỳ - theo nhóm (50%)

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu
		Từ 8 – 10 đ	Từ 6 – dưới 8 đ	Từ 5 – dưới 6 đ	Dưới 5
Nội dung đầy đủ	60	Phong phú	Đầy đủ	Khá đầy đủ, thiếu 1 nội dung quan trọng	Thiếu nhiều nội dung quan trọng

Vận dụng	10	Bài làm có tính vận dụng sáng tạo	Có khả năng vận dụng kiến thức	Thực hiện đúng chủ đề đã giảng trên lớp	Không thực hiện được bài tập
Bố cục của báo cáo	10	Trình bày khoa học và logic	Trình bày khá khoa học và logic, còn một vài sai sót nhỏ	Trình bày dựa vào căn cứ khoa học nhưng còn một sai sót quan trọng	Lập luận không có căn cứ khoa học và logic
Hình thức trình bày	10	Đúng theo yêu cầu, không sai chính tả, trích nguồn rõ ràng	Đúng theo yêu cầu, sai chính tả, trích nguồn còn thiếu rõ ràng	Đúng theo yêu cầu, sai chính tả, trích nguồn còn thiếu chưa đầy đủ	Chưa đúng theo yêu cầu, sai chính tả, trích nguồn còn thiếu chưa đầy
Sự phối hợp trong nhóm chặt chẽ	10	Nhóm phối hợp tốt	Nhóm phối hợp khá tốt	Nhóm có phối hợp nhưng chưa tốt	Không thể hiện sự phối hợp
	100				

TP. Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 07 năm 2025

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề

TS. Trần Thị Thuỳ Trang

ThS. Lê Mỹ Trang