

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA DU LỊCH

**ĐỀ THI, ĐÁP ÁN/RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM**  
**THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 1, năm học 2023-2024**

**I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Tổng quan du lịch		
Mã học phần:	71TOUR30173	Số tin chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	231_71TOUR30173_07		
Hình thức thi: <b>Tự luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>75</b>	phút

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

*(Phần này phải phối hợp với thông tin từ đề cương chi tiết của học phần)*

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)
<b>CLO1</b>	Thực hiện các hoạt động tổ chức, quản lý, vận hành doanh nghiệp Du Lịch hiệu quả theo hướng phát triển bền vững cho các bên liên quan	Tự luận	25%	2	2.5	PI 2.1
<b>CLO2</b>	Áp dụng thành thạo kỹ năng công nghệ thông tin, kỹ năng ngoại ngữ, kỹ năng mềm trong môi trường công việc thực tế	Tự luận	25%	2	2.5	PI 5.3
<b>CLO3</b>	Giải quyết các vấn đề liên quan tới hoạt động Du Lịch đảm bảo hiệu quả, bền vững	Tự luận	25%	1	2.5	PI 8.1
<b>CLO4</b>	Thể hiện khả năng hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ xác định, tự định hướng, đưa	Tự luận	25%	1	2.5	PI 10.3

ra kết luận chuyên môn và bảo vệ được quan điểm cá nhân, hình thành ý thức học tập và nghiên cứu suốt đời					
---	--	--	--	--	--

### III. Nội dung câu hỏi thi

#### ĐỀ THI LẦN 2

Câu 1 (5 điểm): Hãy trình bày các định nghĩa, khái niệm về du lịch? Cho ví dụ minh chứng thực tế? Là nhân lực ngành du lịch trong tương lai, em hãy liệt kê các lợi ích từ việc xác định và phân biệt được các hoạt động du lịch?

Câu 2 (5 điểm): Phân loại khách du lịch theo đối tượng khách quốc tế và nội địa, trình bày khái niệm cụ thể của từng đối tượng khách? Bạn hãy phân tích lợi ích từ việc phân loại đối tượng khách cho công tác tổ chức, quản lý hoạt động du lịch? Chúng ta cần có những kỹ năng nào để phục vụ các đối tượng khác nhau này?

#### ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM LẦN 2

Câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
<b>Câu 1</b>		<b>5.0</b>	
Nội dung a.	<b>Định nghĩa của IUOTO</b> “Du lịch là hành động du hành đến một nơi khác với địa điểm cư trú thường xuyên của mình. Nhằm mục đích không phải để làm ăn, tức không phải để làm một nghề hay một việc kiếm tiền sinh sống”.	1.0	
Nội dung b.	<b>Hội nghị QT về thống kê du lịch ở Ottawa</b> “Du lịch là hoạt động của con người đi tới nơi ngoài môi trường thường xuyên (khác nơi thường trú của mình) trong một khoảng thời gian ít hơn khoảng thời gian đã được các tổ chức du lịch quy định trước, mục đích của chuyến đi không phải là để tiến hành các hoạt động kiếm tiền trong phạm vi vùng tới thăm”.	1.0	
Nội dung c.	<b>Luật du lịch Việt Nam 2017</b> “Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá 01	1.0	

	năm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với mục đích hợp pháp khác”.		
Nội dung d.	<p><b>Nhìn từ nhu cầu của du khách:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du lịch là trải nghiệm, khám phá và tận hưởng thế giới xung quanh ta.</li> <li>• Du lịch là du ngoạn để thỏa mãn những giá trị vật chất và giá trị tinh thần có tính văn hóa cao, nhưng không phải vì mục đích sinh lợi.</li> </ul>	1.0	
Nội dung e.	<p>Cho ví dụ minh chứng thực tế?</p> <p>Một người lái xe từ TP. HCM đến Vũng Tàu bằng ô tô, anh ấy đưa khách đi tham quan các danh lam thắng cảnh của Vũng Tàu như Bãi Sau, Niết Bàn Tịnh Xá...nhưng anh ấy không được tính là khách du lịch. Vì mục đích chuyến đi là tạo ra thu nhập, tức là đi làm việc.</p>	0.5	
Nội dung f.	<p>Là nhân lực ngành du lịch trong tương lai, em hãy liệt kê các lợi ích từ việc xác định và phân biệt được các hoạt động du lịch?</p> <p>Việc phân biệt và phân loại được sẽ giúp việc phân tích chính xác hơn trong hoạt động phục vụ khách du lịch, qua đó sẽ có số liệu đúng, từ đó đưa ra các dự báo sát thực tế và quyết định các vấn đề chính xác.</p>	0.5	
<b>Câu 2</b>		<b>5.0</b>	
Nội dung a.	<p><b>Phân loại khách du lịch</b></p> <p>KDL nội địa (Domestic Tourist) Điểm đến và điểm xuất phát nằm trong lãnh thổ 1 quốc gia</p> <p>KDL quốc tế (International Tourist) Điểm đến và điểm xuất phát nằm trong lãnh thổ hai hay nhiều quốc gia</p>	1.0	
Nội dung b.	<p><b>Khái niệm cho từng đối tượng</b></p> <p><b>Domestic tourism:</b></p> <p>Khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.</p>	1.0	

Nội dung c.	<p><b>International tourism:</b></p> <p>Inbound tourism:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Khách du lịch quốc tế đến Việt Nam là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch.</li> </ul> <p>Outbound tourism:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Khách du lịch ra nước ngoài là công dân Việt Nam và người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch nước ngoài.</li> </ul>	1.0	
Nội dung d.	<p>Bạn hãy phân tích lợi ích từ việc phân loại đối tượng khách cho công tác tổ chức, quản lý hoạt động du lịch?</p> <p>Việc phân loại đối tượng khách sẽ giúp công tác tổ chức phục vụ khách được tốt hơn, vì đặc điểm từng đối tượng khách sẽ sử dụng ngôn ngữ khác nhau. Bên cạnh đó việc khách đến từ các nền văn hóa khác nhau sẽ dẫn đến việc sự quan tâm và tò mò của khách về điểm đến và sản phẩm du lịch cũng khác nhau. Qua đó phân loại khách sẽ giúp việc phục vụ khách được tốt hơn.</p>	1.0	
Nội dung d.	<p>Chúng ta cần có những kỹ năng nào để phục vụ các đối tượng khác nhau này?</p> <p>Kỹ năng công nghệ thông tin: Để hỗ trợ quản lý khách</p> <p>Kỹ năng ngoại ngữ: Để thuyết minh, hướng dẫn và phục vụ khách</p> <p>Kỹ năng mềm: Để quản lý, quản trị, thấu hiểu khách. Qua đó tăng cường trải nghiệm của khách tại điểm đến du lịch.</p>	1.0	

Người duyệt đề



**Nguyễn Vũ Quỳnh Thi**

TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 11 năm 2023

Giảng viên ra đề



**Nguyễn Giang Nam**