

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA: DU LỊCH

ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN (LẦN 1)
Học kỳ 231, năm học 2023 - 2024

Mã học phần: DDL0790

Tên học phần: Quản trị kinh doanh lữ hành

Mã nhóm lớp học phần: 231_DDL0790_01,02,03

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

Hình thức thi: **Tiểu luận**

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

- + Tất cả sinh viên đều nộp bài trên hệ thống của trường theo trang CTE
- + Đại diện nhóm nộp qua hệ thống Elearning: đặt tên file theo cú pháp: **Tên nhóm - lớp học phần - cuối kỳ.**

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1**

Đề bài: XÂY DỰNG BỘ HỒ SƠ CHÀO GIÁ TOUR DU LỊCH NỘI ĐỊA VÀ GIỚI THIỆU DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH ĐẾN KHÁCH HÀNG

Hướng dẫn sinh viên trình bày:

- 1) Dựa vào các yêu cầu báo giá tour du lịch nội địa và thông tin từ bảng giá dịch vụ (Giảng viên cung cấp), sinh viên chọn một để thiết kế tour sau đó tính giá bán của tour phù hợp với yêu cầu của khách.
- 2) Đính kèm chương trình và báo giá tour, sinh viên chuẩn bị thêm các nội dung giới thiệu doanh nghiệp của mình đến khách hàng để đảm bảo thông tin được cụ thể, hấp dẫn và chứng minh được năng lực của doanh nghiệp mình.
- 3) Các yêu cầu báo giá tour:

	Yêu cầu 1	Yêu cầu 2	Yêu cầu 3	Yêu cầu 4	Yêu cầu 5
Khách hàng	Ngân hàng SCB	Công ty Bất động sản IQI	Bảo hiểm PVI	Công ty quảng cáo GOLDEN ASIA	Câu lạc bộ người cao tuổi Quận 5
Đối tượng tham dự	Nhân viên	Cấp quản lý	Đại lý	Đối tác	Thành viên Câu lạc bộ
Thời gian khởi hành	25/09 – 28/09/2024	01/06 – 04/06/2024	10/04 – 12/04/2024	01/07 – 03/07/2024	10/03 – 12/03/2024
Điểm đến	Đà Lạt	Nha Trang	Cần Thơ	Phan Thiết	Bạc Liêu, Sóc Trăng

Tiêu chuẩn khách sạn (báo giá 2 tiêu chuẩn khách sạn)	3 sao và 4 sao	4 sao và 5 sao	3 sao và 5 sao	4 sao và 5 sao	3 sao và 4 sao
Số lượng khách (báo 2 mức giá cho 2 groupsize)	20 người lớn đi xe 35 chỗ và 35 người lớn đi xe 45 chỗ	26 người lớn đi xe 37 chỗ và 35 người lớn đi xe 45 chỗ	23 người lớn đi xe 35 chỗ và 36 người lớn đi xe 45 chỗ	20 người lớn đi xe 35 chỗ và 31 người lớn đi xe 45 chỗ	25 người lớn đi xe 35 chỗ và 30 người lớn đi xe 45 chỗ
Mục đích chuyến đi	Tham quan thuần túy, Gala dinner	Khám phá, Team building	Tham quan, họp báo cáo kết quả kinh doanh	Nghỉ dưỡng, trải nghiệm mới	Hành hương, tư vấn sức khỏe

4) Bảng giá dịch vụ đi kèm

5) Các lưu ý và quy định khác

- Chỉ chọn 1 trong 5 yêu cầu phía trên để thiết kế tour
- Các tour có điểm khởi hành từ Tp.HCM
- Khởi hành buổi sáng hay buổi tối do các nhóm tự quyết định
- Tỷ lệ lãi gộp: Áp dụng mức chung là 10%
- VAT: 8%
- Giãn dòng 1.5, cỡ chữ 13, font Times New Roman
- Có trích dẫn tài liệu tham khảo theo chuẩn APA (nếu có sử dụng tài liệu tham khảo)
- Bài sao chép nguyên văn hoặc 20% trở lên: 0 ĐIỂM

6) Quy định về trình bày

- 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 lữ hành: logo, năm thành lập, sứ mệnh, tầm nhìn, slogan, cơ cấu tổ chức,...
- Phần 3: Chương trình tour nội địa, Liệt kê chi phí giá tour
- Phần 4: Bảng tính giá tour
- Phần 5: 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 (1,5 điểm)**
- 2.1. Hình thức (0,25 điểm)
- 2.2. Nội dung (1,25 điểm)
- 3. Chương trình du lịch (3 điểm)**
- 3.1. Đây đủ cấu trúc của chương trình du lịch (1 điểm)
- Thông tin cơ bản; Tên tour (0,25 điểm)
 - Các hoạt động tour; Giá tour (0,25 điểm)
 - Dịch vụ bao gồm, không bao gồm (0,25 điểm)
 - Thông tin cần thiết trước chuyến đi (0,25 điểm)
- 3.2. Hình thức (0,5 điểm)
- Đẹp, hình ảnh minh họa đúng (0,25 điểm)
 - Có điểm nhấn, thiết kế sáng tạo (0,25 điểm)
- 3.3. Nội dung (1,5 điểm)
- Phù hợp đối tượng khách, mục đích chuyến đi (0,25 điểm)
 - Lịch trình đúng tuyến điểm (1 điểm)
 - Bố trí cách điểm tham quan phù hợp (0,25 điểm)
- 4. Tính giá chương trình du lịch (3,5 điểm)**
- 4.1. Chọn đúng giá dịch vụ để tính (1 điểm)
- Chọn giá dịch vụ đúng giai đoạn, tiêu chuẩn (0,5 điểm)
 - Chọn đủ giá dịch vụ so với yêu cầu (0,5 điểm)
- 4.2. Trình bày bảng tính giá (0,5 điểm)
- Đẹp; Có đủ các thông tin dịch vụ, cột, mục (0,25 điểm)
 - Có kẻ khung cho từng cột, mục (0,25 điểm)
- 4.3. Tính đúng giá chương trình du lịch (2 điểm)
- Đúng tỷ lệ lãi gộp (0,5 điểm)
 - Đúng VAT đầu vào (0,5 điểm)
 - Đúng VAT đầu ra (0,5 điểm)
 - Đúng kết quả giá bán sau cùng (0,5 điểm)
- 5. Thư cảm ơn (0,5 điểm)**
- 5.1. Trình bày (0,25 điểm)
- 5.2. Nội dung (0,25 điểm)
- 6. Hình thức trình bày báo cáo (1 điểm)**

THANG ĐIỂM RUBRIC:

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – 7.9	Trung bình Từ 4 – 5.9	Yếu dưới 4 đ
Hình thức trình bày báo cáo	10	Trình bày đúng qui định về định dạng	Còn một số sai sót về định dạng/lỗi chính tả. Văn phong	Còn nhiều sai sót về định dạng/lỗi chính tả. Văn phong	Trình bày không đúng định dạng, mắc nhiều lỗi

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6 – 7.9	Trung bình Từ 4 – 5.9	Yếu dưới 4 đ
		không mắc lỗi chính tả. Văn phong sáng sủa, mạch lạc	khá sáng sủa, mạch lạc	lủng củng nhưng vẫn có thể hiểu được	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 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 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 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
	100%				

Ngày biên soạn: 21/11/2023

Giảng viên biên soạn đề thi: ThS. Nguyễn Hải Minh

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.