

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 2, năm học 2023-2024**

**I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Ngh nghiệp vụ bán hàng trong du lịch		
Mã học phần:	71SALE40013	Số tin chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	232_71SALE40013_01		
Hình thức thi: <b>Tiểu luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>14</b>	Ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
<i>Quy cách đặt tên file</i>	<i>Mã SV_Ho và ten SV_Ten nhom_Ma Lophocphan</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](mailto: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

(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)
CLO1	<b>Áp dụng</b> linh hoạt những kiến thức về bán hàng trong kinh doanh sản phẩm du lịch nhằm mang lại hiệu quả kinh tế cho doanh nghiệp lữ hành	Thuyết trình Tiểu luận	20%	Đề bài	2.0	PI 3.4, A
CLO2	<b>Ứng xử</b> tự tin với các bên liên quan (khách hàng, đối tác, doanh nghiệp) các vấn đề trong kinh doanh sản phẩm du lịch	Thuyết trình	20%	Đề bài	2.4	PI 5.6, A
CLO3	<b>Xác định</b> các vấn đề của môi trường kinh doanh để lập kế hoạch kinh doanh, phân công công việc phù hợp với mục tiêu của nhóm	Thuyết trình	10%	Đề bài	0.6	PI 6.1, A
CLO4	<b>Thực hiện thành thạo</b> các quy trình nghiệp vụ kinh doanh sản phẩm du lịch (khách lẻ, khách đoàn, dịch vụ) nhằm tối đa hoá lợi ích cho doanh nghiệp và khách hàng	Thuyết trình Tiểu luận	30%	Đề bài	3.0	PI 8.3, A
CLO5	<b>Tuân thủ</b> pháp luật, gìn giữ đạo đức nghề nghiệp, tôn trọng quy định và văn hoá doanh nghiệp	Thuyết trình Tiểu luận	20%	Đề bài	2.0	PI 9.1,A

## III. Nội dung đề bài

## 1. Đề bài

**VỚI VAI TRÒ LÀ MỘT PHÒNG KINH DOANH KHÁCH ĐOÀN TRONG MỘT DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH, HÃY XÂY DỰNG BỘ HỒ SƠ CHÀO GIÁ CẠNH TRANH ĐỂ KHÁCH HÀNG ĐỒNG Ý LỰA CHỌN DOANH NGHIỆP CỦA BẠN TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.**

	<b>Thư mời chào giá 1</b>	<b>Thư mời chào giá 2</b>
<b>Khách hàng</b>	Công ty Bất động sản LISA	Công ty TNHH Bảo hiểm CHIPU
<b>Mục đích chuyến đi</b>	Nghỉ dưỡng kết hợp tham quan nhà mẫu của dự án mới	Họp báo cáo kết quả kinh doanh, khen thưởng nhân sự xuất sắc kết hợp Gala dinner
<b>Đối tượng tham dự</b>	Khách hàng VIP của công ty	Ban lãnh đạo và Nhân viên công ty
<b>Thời gian khởi hành</b>	01/06 – 04/06/2024	15/04 – 18/04/2024
<b>Nơi xuất phát</b>	TP.HCM	TP.HCM
<b>Điểm đến</b>	Nha Trang	Phú Quốc
<b>Phương tiện vận chuyển</b>	Máy bay + ô tô	Máy bay + ô tô
<b>Số lượng khách tham dự</b>	20 người lớn	37 người lớn
<b>Tiêu chuẩn khách sạn</b>	5 sao	4 sao
<b>Yêu cầu khác</b>	Chương trình tham quan nhà mẫu mới diễn ra trong 0.5 ngày tại khu vực Cam Ranh	Chương trình họp báo cáo kết quả kinh doanh và khen thưởng (0.5 ngày), cần phòng họp

## 2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

1) Dựa vào yêu cầu của Thư mời chào giá mà mỗi nhóm đã chọn, sinh viên lên kế hoạch xây dựng bộ hồ sơ chào giá cạnh tranh để thuyết trình và gửi đến khách hàng.

+ Lịch thuyết trình tại lớp: 15/04/2024

+ Lịch nộp hồ sơ chào giá (hoàn thiện): 23/04/2024

- Về tuyến và các điểm tham quan trong chương trình: các nhóm được phép lựa chọn tùy ý nhằm mục đích đáp ứng yêu cầu Thư chào giá của khách hàng.
- Về giá vé các điểm tham quan: sử dụng số liệu trên phụ lục giá dịch vụ Giảng viên cung cấp, được phép sử dụng điểm tham quan khác nhưng cần đảm bảo tính chính xác của giá vé.
- Về mức công tác phí cho HDV và chi phí khác: bắt buộc sử dụng số liệu trên phụ lục giá dịch vụ Giảng viên cung cấp

- Về lợi nhuận của tour: nhóm tự quyết định tỷ lệ lãi gộp để đảm bảo tính cạnh tranh nhưng vẫn mang về hiệu quả cho Doanh nghiệp lữ hành.

## 2) Các lưu ý và quy định khác

- **Sinh viên sẽ làm bài theo nhóm nhưng tất cả sinh viên bắt buộc phải nộp bài trên 02 trang CTE và Elearning.**
- Cách đặt tên file: **Mã SV\_Ho và ten SV\_Ten nhóm\_Ma Lophocphan**
- Về trình bày bài tiểu luận và quy định quyền tác giả:
  - Thông tin thành viên được thể hiện rõ trên một (01) trang (MSSV, lớp, nhóm trưởng, nội dung được phân công, tỷ lệ đóng góp).
  - Giãn dòng 1.5, cỡ chữ 13, font Times New Roman, căn lề trái 3cm, lề phải 2cm, hàng đầu tiên của 1 đoạn văn, lùi vào 1 cm.
  - Sử dụng mục lục tự động (bắt buộc).
  - Các hình ảnh, bảng biểu phải được đánh số thứ tự và có chú thích, tổng hợp lại trong phần Phụ lục.
  - Tổng số trang từ 25 đến 30 trang (không tính bìa), **nội dung** cô đọng trong 5000 – 6000 từ.
  - Điểm thuyết trình và báo cáo cuối kỳ chiếm 50% tổng điểm học phần. Điểm cuối cùng cho mỗi cá nhân được tính: Tổng điểm bài cuối kỳ nhân với đánh giá tỷ lệ đóng góp.
- Có trích dẫn tài liệu tham khảo theo chuẩn APA7th.
- Bài sao chép nguyên văn hoặc 20% trở lên: Không (0) điểm.

## 3) Quy định về bố cục

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.

Bảng phân công công việc và tỉ lệ đóng góp của từng thành viên nhóm

Nhận xét của Giảng viên

Lời cảm ơn

Mục lục

Lời giới thiệu

- Phần 1: Thư ngỏ
- Phần 2: Giới thiệu năng lực doanh nghiệp kinh doanh lữ hành: logo, năm thành lập, sứ mệnh, tầm nhìn, slogan, cơ cấu tổ chức,...(giả định)
- Phần 3: Chương trình tour nội địa, Liệt kê chi phí giá tour, bao gồm, không bao gồm, chi tiết các hạng mục dịch vụ đi kèm
- Phần 4: Bảng breakdown cost và bảng tính giá
- Phần 5: Thư cảm ơn khách hàng

Kết luận (trình bày ngắn gọn thuận lợi/khó khăn khi thực hiện bài cuối kỳ kèm ghi nhận kết quả đạt được sau khi kết thúc học phần Nghiệp vụ bán hàng trong du lịch).

Tài liệu tham khảo và phụ lục

## 3. Rubric và thang điểm

**Rubric 4: Cuối kỳ (50%)****Rubric 4.1. Đánh giá thuyết trình theo nhóm**

Tiêu chí	Trọng số (%)	Xuất sắc Từ 9 – 10 đ	Giỏi Từ 8 – 8.9 đ	Khá Từ 6 – 7.9 đ	Trung bình Từ 5 – 5.9 đ	Yếu =< 4.9 đ
Nội dung bám sát đúng yêu cầu và kết luận logic	30%	Đạt từ 90% đến 100% so với nội dung yêu cầu	Đạt từ 80% đến dưới 90% so với nội dung yêu cầu	Đạt từ 60% đến dưới 80% so với nội dung yêu cầu	Đạt từ 50% đến dưới 60% so với nội dung yêu cầu	Đạt dưới 50% so với yêu cầu
Đảm bảo tốt các yêu cầu về trực quan	10%	Trình bày slide rõ ràng (font, cỡ chữ, số lượng từ, màu chữ dễ đọc) và có tính thẩm mỹ (màu sắc, hình ảnh, hiệu ứng tốt)				Không trình bày được slide
Trình bày bằng lời đảm bảo tính thuyết phục	20%	Đĩnh đạc, tự tin trước đám đông; Trình bày ngắn gọn, mạch lạc, lôi cuốn, đi vào trọng tâm	Tương đối tự tin trước đám đông; Trình bày khá ngắn gọn, xúc tích, lôi cuốn, trọng tâm		Chưa thật sự tự tin trước đám đông; Trình bày vấn đề còn dài dòng theo kiểu “học thuộc lòng, trả bài”, trình bày không lôi cuốn, lan man	Không trình bày được vấn đề/ chủ đề
Tương tác cử chỉ tốt	10%	Tương tác bằng mắt và cử chỉ tốt				Không tương tác bằng mắt hoặc có cử chỉ khiếm nhã, thiếu tôn trọng người nghe

Quản lý tốt thời gian	10%	Trình bày đúng thời gian quy định				Không đúng giờ
Trả lời các câu hỏi phản biện thoả đáng	10 %	Tích cực trả lời và trả lời đầy đủ, rõ ràng, thoả đáng	Tích cực trả lời và trả lời khá đầy đủ, rõ ràng	Tích cực trả lời đầy đủ nhưng chưa thực sự thoả đáng	Ít tích cực Các câu hỏi trả lời thiếu tính chính xác	Không tích cực, không trả lời được các câu hỏi
Sự phối hợp trong nhóm chặt chẽ	10%	Nhóm phối hợp tốt, thực sự chia sẻ và hỗ trợ nhau trong khi báo cáo và trả lời				Không có sự phối hợp và hỗ trợ nhau

#### Rubric 4.2. Đánh giá tiểu luận theo nhóm

Tiêu chí	Trọng số (%)	Xuất sắc Từ 9 – 10 đ	Giỏi Từ 8 – 8.9 đ	Khá Từ 6 – 7.9 đ	Trung bình Từ 5 – 5.9 đ	Yếu =< 4.9 đ
Hình thức trình bày báo cáo	5	Trình bày đúng qui định về định dạng không mắc lỗi chính tả. Văn phong sáng sủa, mạch lạc	Còn một số sai sót về định dạng/lỗi chính tả. Văn phong khá sáng sủa, mạch lạc	Còn một số sai sót về định dạng/lỗi chính tả. Văn phong khá, vẫn có thể hiểu được	Còn nhiều sai sót về định dạng/lỗi chính tả. Văn phong lủng củng nhưng vẫn có thể hiểu được	Trình bày không đúng định dạng, mắc nhiều lỗi chính tả. Nhiều chỗ thiếu rõ ràng gây khó hiểu
Đặt vấn đề ( <u>Thư ngữ</u> + <u>Giới thiệu</u> <u>năng lực</u> <u>DN</u> )	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 nhưng còn thể hiện được 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	30	Đầy đủ cấu trúc, hình thức đẹp, sáng tạo và	Đầy đủ cấu trúc, hình thức khá, nội dung	Tương đối đầy đủ cấu trúc, hình thức	Không đầy đủ cấu trúc, hình thức tiêu chuẩn,	Không thiết kế được

<b>Tiêu chí</b>	<b>Trọng số (%)</b>	<b>Xuất sắc Từ 9 – 10 đ</b>	<b>Giỏi Từ 8 – 8.9 đ</b>	<b>Khá Từ 6 – 7.9 đ</b>	<b>Trung bình Từ 5 – 5.9 đ</b>	<b>Yếu =&lt; 4.9 đ</b>
(Chương trình DL)		nội dung chuẩn xác, thuyết phục	chuẩn xác, khá thuyết phục	tiêu chuẩn, nội dung khá, tương đối thuyết phục	nhiều nội dung chưa chuẩn xác	
Giải quyết vấn đề (Giá tour)	30	Chọn đúng giá dịch vụ, trình bày đầy đủ và tính giá đúng chương trình du lịch	Chọn đúng giá dịch vụ, trình bày đầy đủ và tính giá đúng tương đối cho chương trình du lịch	Chọn đúng tương đối giá dịch vụ, trình bày đầy đủ và tính giá đúng tương đối cho chương trình du lịch	Chọn chưa đúng giá dịch vụ, trình bày chưa đầy đủ và tính giá đúng cho chương trình du lịch	Chọn chưa đúng giá dịch vụ, trình bày chưa đầy đủ và tính giá chưa đúng cho chương trình du lịch
Kết luận	10	Kết luận ngắn gọn, rõ ràng, phù hợp với thông điệp cần trình bày	Kết luận ngắn gọn, rõ ràng, tương đối phù hợp với thông điệp cần trình bày	Kết luận chưa được cô đọng, chưa diễn giải được thông điệp cần trình bày	Kết luận không có liên quan đến thông điệp cần trình bày	Không kết luận được vấn đề
Trích dẫn tài liệu tham khảo	5	Đúng định dạng	Đúng định dạng nhưng còn mắc vài lỗi nhỏ, không đáng kể	Tương đối đúng định dạng, còn mắc vài lỗi nhỏ, không đáng kể	Tương đối đúng định dạng, còn mắc một vài lỗi quan trọng	Không trích dẫn
	100%					

TP. Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 03 năm 2024

**Người duyệt đề**

**Giảng viên ra đề**



**TS. Trần Thị Thùy Trang**

**ThS. Trần Thị Phương Linh**