

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Ngh nghiệp vụ du lịch		
Mã học phần:	71TOBU40012	Số tín chỉ:	02
Mã nhóm lớp học phần:	242_71TOBU40012_01		
Hình thức thi: Tiểu luận nhóm (không thuyết trình)	Thời gian làm bài:	30	Ngày
☐ Cá nhân	☒ Nhóm		
<i>Quy cách đặt tên file</i>	<i>Số thứ tự nhóm trên lớp_Tên SV_MSSV</i>		

III. Nội dung đề bài

1. Đề bài

Anh chị hãy thiết kế một chương trình tour du lịch Inbound (cho người nước ngoài đến Việt Nam) dựa trên thông tin khách hàng và địa điểm được chỉ định cho từng nhóm dưới đây. Sinh viên cần thực hiện các yêu cầu sau:

- Phân tích đặc điểm khách hàng dựa trên yêu cầu của đề bài (bên dưới)
- Phân tích dựa trên mô hình SWOT về Tour du lịch nhóm lựa chọn
- Xây dựng lịch trình tour chi tiết, hấp dẫn và phù hợp với đặc điểm, nhu cầu của nhóm khách hàng được giao.
- Sử dụng phần mềm phù hợp để trình bày lịch trình tour một cách chuyên nghiệp dựa trên template thường thấy của các công ty lữ hành (SV tự thiết kế và trình bày), đảm bảo tính thẩm mỹ và dễ dàng in ấn, gửi cho khách hàng.
- Tính toán và lập bảng kê chi phí chi tiết cho tour, bao gồm cả giá thành và giá bán.

2. Thông tin nhóm khách hàng và yêu cầu:

Nhóm 1:

- Đối tượng: Khách thanh niên (20-30 tuổi), thích khám phá, trải nghiệm, mạo hiểm, du lịch theo nhóm nhỏ.
- Số lượng: 6 khách
- Địa điểm: Hà Nội - Sapa - Ninh Bình (Tràng An)

- Thời gian: 6 ngày 5 đêm – Đón tại sân bay Nội Bài
- Ngân sách: 8-10 triệu VNĐ/người
- Yêu cầu: Hoạt động trải nghiệm, khám phá thiên nhiên, văn hóa địa phương. Chương trình linh hoạt.
- Ngôn ngữ: Tiếng Việt + Tiếng Hàn/Trung/Nhật

Nhóm 2:

- Đối tượng: Gia đình (2 người lớn 35-40 tuổi, 2 trẻ em 6 tuổi và 10 tuổi), nghỉ dưỡng, vui chơi.
- Số lượng: 4 khách
- Địa điểm: Phú Quốc
- Thời gian: 5 ngày 4 đêm
- Ngân sách: 12-14 triệu/người lớn, 7-9 triệu/trẻ em
- Yêu cầu: Hoạt động gia đình, an toàn, nhiều khu vui chơi.
- Ngôn ngữ: Tiếng Việt + Tiếng Hàn/Trung/Nhật

Nhóm 3:

- Đối tượng: Khách trung niên (40-55 tuổi), là giảng viên đại học, quan tâm lịch sử, văn hóa. Đi theo nhóm đồng nghiệp.
- Số lượng: 8 khách
- Địa điểm: Hà Nội - Huế - Đà Nẵng - Hội An
- Thời gian: 7 ngày 6 đêm
- Ngân sách: 12 - 15 triệu/người
- Yêu cầu: Lịch sử, văn hóa. Khách sạn tiện nghi. Di chuyển Hà Nội - Huế bằng máy bay, Huế - Đà Nẵng bằng xe lửa.
- Ngôn ngữ: Tiếng Việt + Tiếng Hàn/Trung/Nhật

Nhóm 4:

- Đối tượng: Khách cao tuổi (65-70 tuổi), LGBT (G), đi cùng bạn đời, ưu tiên sức khỏe.
- Số lượng: 2 khách
- Địa điểm: Nha Trang - Đà Lạt
- Thời gian: 5 ngày 4 đêm
- Ngân sách: 10 - 12 triệu/người

- Yêu cầu: Riêng tư, lãng mạn, tham quan nhẹ nhàng. Khách sạn yên tĩnh. Có dịch vụ hỗ trợ y tế (cao huyết áp + tiểu đường).
- Ngôn ngữ: Tiếng Việt + Tiếng Hàn/Trung/Nhật

Nhóm 5:

- Đối tượng: Khách đoàn lớn, trung niên (40-55 tuổi), thích tham quan, mua sắm.
- Số lượng: 30 khách
- Địa điểm: TP. Hồ Chí Minh – Đồng bằng sông Cửu Long – Phan Thiết
- Thời gian: 6 ngày 5 đêm
- Ngân sách: 8 – 12 triệu/người
- Yêu cầu: Điểm tham quan, mua sắm nổi tiếng. Khách sạn 3-4 sao, nhà hàng buffet.
- Ngôn ngữ: Tiếng Việt + Tiếng Hàn/Trung/Nhật

Nhóm 6:

- Đối tượng: Bạn bè đi thành cặp đôi, độ tuổi từ 25-30, thích khám phá ẩm thực, cuộc sống địa phương.
- Số lượng: 4 khách
- Địa điểm: Hội An - Đà Nẵng - Huế
- Thời gian: 7 ngày 6 đêm
- Ngân sách: 8-11 triệu/người
- Yêu cầu: Chương trình linh hoạt. Địa điểm ăn uống địa phương. Có thể ở homestay.
- Ngôn ngữ: Tiếng Việt + Tiếng Hàn/Trung/Nhật

Nhóm 7:

- Đối tượng: Khách thương gia (lĩnh vực tài chính), tuổi từ 55-60, đi du lịch kết hợp công việc. Đi theo nhóm nhỏ trong công ty.
- Số lượng: 4 khách
- Địa điểm: Hà Nội - TP. Hồ Chí Minh
- Thời gian: 5 ngày 4 đêm
- Ngân sách: 14-16 triệu/người
- Yêu cầu: Khách sạn cao cấp. Bố trí thời gian dự hội nghị Hà Nội (full 1 ngày) và gặp đối tác tại TP. Hồ Chí Minh (1 buổi sáng/chiều)
- Ngôn ngữ: Tiếng Việt + Tiếng Hàn/Trung/Nhật

Nhóm 8:

- Đối tượng: Khách du lịch kết hợp thăm thân (gia đình, có người thân ở Đà Nẵng, 1 ngày thăm thân).
- Số lượng: 15 khách. Trong đó có 2 người thân đi cùng đoàn sau khi đáp máy bay tới Việt Nam.
- Địa điểm: Đà Nẵng - Hội An - Huế
- Thời gian: 6 ngày 5 đêm
- Ngân sách: 7-10 triệu/người
- Yêu cầu: Kết hợp tham quan, thăm thân. Đón người thân và sắp xếp chỗ ở cùng đoàn (ngoại trừ ở Đà Nẵng).
- Ngôn ngữ: Tiếng Việt + Tiếng Hàn/Trung/Nhật

Nhóm 9:

- Đối tượng: Khách đoàn, độ tuổi đa dạng từ 25-60, quan tâm đa dạng (văn hóa, lịch sử, mua sắm), đi theo chương trình phúc lợi của công ty.
- Số lượng: 40 khách
- Địa điểm: Hà Nội - Hạ Long – Mộc Châu
- Thời gian: 6 ngày 5 đêm
- Ngân sách: 13-15 triệu/người
- Yêu cầu: Gắn kết công ty, tìm hiểu văn hóa, tham quan và mua sắm. Hướng dẫn viên chuyên nghiệp.
- Ngôn ngữ: Tiếng Việt + Tiếng Hàn/Trung/Nhật

3. Yêu cầu bổ sung:

- Chi phí vé máy bay từ nước sở tại (Hàn Quốc/ Trung Quốc) đến Việt Nam không tính vào chi phí tour.
- Cần đính kèm minh chứng là các báo giá cho phương tiện đi lại trong nước, giá phòng nghỉ, giá vé vào cổng tham quan...). Chấp nhận các báo giá trực tuyến.

4. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

- Tiểu luận trình bày trên khổ giấy A4 (210 x 297 mm), kiểu trang đứng (portrait).
- Layout và format phải đảm bảo yếu tố hài hòa, thẩm mỹ và thu hút.
- Cuối tiểu luận đính kèm bảng đánh giá thành viên (có chữ ký sống hoặc chữ ký điện tử).

3. Rubric và thang điểm

TT	Nội dung đánh giá	Tối đa	Xuất sắc (90-100%)	Tốt (80-89%)	Khá (70-79%)	Trung bình (50-69%)	Yếu (dưới 50%)
1	Trình bày - Thiết kế	10	Trình bày chuyên nghiệp, bố cục hợp lý, thẩm mỹ cao, sử dụng đa dạng phần mềm, thành thạo, sáng tạo, ấn tượng.	Trình bày tốt, bố cục hợp lý, thẩm mỹ, sử dụng phần mềm tốt.	Trình bày ở mức khá, có thể có một số lỗi nhỏ về format, bố cục chưa thực sự hợp lý.	Trình bày chưa tốt, nhiều lỗi format, bố cục không hợp lý, thiếu thẩm mỹ.	Trình bày rất kém, không tuân thủ format quy định, thiếu thẩm mỹ.
2	Phân tích đặc điểm đối tượng khách hàng	10	Phân tích sâu sắc, đầy đủ, chính xác về đặc điểm, nhu cầu, mong muốn của đối tượng khách hàng.	Phân tích đầy đủ, chính xác về đặc điểm, nhu cầu của đối tượng khách hàng.	Phân tích tương đối đầy đủ về đặc điểm, nhu cầu của đối tượng khách hàng, nhưng chưa sâu sắc.	Phân tích chưa đầy đủ, chưa sâu sắc về đặc điểm, nhu cầu của đối tượng khách hàng.	Phân tích sai lệch, không nắm bắt được đặc điểm, nhu cầu của đối tượng khách hàng.
3	Phân tích SWOT của Tour	10	Phân tích SWOT sâu sắc, đầy đủ, chính xác, có đánh giá tác động của từng yếu tố và đề xuất giải pháp cụ thể.	Phân tích SWOT đầy đủ, chính xác, có đánh giá tác động của từng yếu tố.	Phân tích SWOT tương đối đầy đủ, nhưng chưa sâu sắc, chưa có đánh giá tác động cụ thể.	Phân tích SWOT chưa đầy đủ, chưa chính xác.	Phân tích SWOT sai lệch, không phản ánh đúng thực tế của tour.
4	Lịch trình Tour	50	Lịch trình chi tiết, khả thi, hấp dẫn, đáp ứng đầy đủ nhu cầu và mong muốn của khách hàng, tối ưu về thời gian và chi phí. Có tính sáng tạo, độc đáo.	Lịch trình hợp lý, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, tối ưu về thời gian và chi phí.	Lịch trình tương đối hợp lý, đáp ứng được nhu cầu cơ bản của khách hàng, nhưng chưa tối ưu.	Lịch trình chưa hợp lý, chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng, chưa tối ưu về thời gian và chi phí.	Lịch trình không hợp lý, không khả thi, không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.
5	Tính toán chi phí Tour	20	Chi phí được tính toán chi tiết, chính xác, hợp lý, minh bạch, có đầy đủ minh chứng (báo giá, chụp màn hình...)	Chi phí được tính toán đầy đủ, chính xác, hợp lý. Đề xuất giá bán hợp lý.	Chi phí được tính toán tương đối đầy đủ, có thể có một số sai sót nhỏ. Đề xuất giá bán chưa thực sự hợp lý.	Chi phí tính toán chưa đầy đủ, chưa chính xác, thiếu minh bạch. Đề xuất giá bán chưa hợp lý.	Chi phí tính toán sai lệch, không có căn cứ, không minh bạch. Đề xuất giá bán không hợp lý.

			hình...). Đề xuất giá bán hợp lý, có tính cạnh tranh.				
7	Trùng lặp dữ liệu (đạo văn) trên 30%	-100	Không đạo văn (trùng lặp dưới 10%)	Không đạo văn (trùng lặp 10-20%)	Không đạo văn (trùng lặp 20-30%)	Đạo văn (30-50%)	Đạo văn nghiêm trọng (50-100%)

TP. Hồ Chí Minh, ngày 4 tháng 3 năm 2025

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề

Đã duyệt

TS.Đinh Thị Lý Vân

TS. Nguyễn Đăng Khoa