

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

KHOA DU LỊCHMã học phần: **7DL0460**Mã nhóm lớp HP: **211_7DL0460_01**

Thời gian làm bài: 60.(phút)

Hình thức thi: **Tự luận****ĐÁP ÁN KẾT THÚC HỌC PHẦN**Học kỳ: 211 Năm học: **2021 - 2022**Tên học phần: **Nghiệp vụ điều hành du lịch****ĐÁP ÁN ĐỀ THI LẦN 1**

Câu 1 (3 điểm): Theo Anh/Chị vì sao cần phải luôn tự nâng cao trình độ chuyên môn và kiến thức liên quan đến công việc điều hành du lịch? Liên hệ thực tế bản thân

Sinh viên cần nêu được:

Lý do:

-Luôn cập nhật được các kiến thức ngành Du lịch: Các chính sách, luật, các xu thế phát triển **(0,25đ)**

-Luôn cập nhật được sự thay đổi của các dịch vụ liên quan tới sản phẩm của mình: Về tính chất, về đặc thù, về tiêu chuẩn, về thị trường...**(0,25đ)**

-Cập nhật được các công nghệ phục vụ cho công việc: Các phần mềm, các công cụ tìm kiếm, các phương tiện hỗ trợ giao dịch online...**(0,25đ)**

-Cập nhật được về đối thủ cạnh tranh; đối thủ mới cũ; mô hình về sản phẩm; thị trường: đột phá; lợi thế; điểm yếu...**(0,25đ)**

Mục đích:

-Hiểu biết sâu về ngành, về sản phẩm; tránh được các thiệt hại khi đặt dịch vụ; hạn chế tối đa các phát sinh trong quá trình đi tour...**(0,25đ)**

-Tránh được những thay đổi có tính bất lợi, ảnh hưởng trực tiếp tới đoàn, **(0,25đ)**

-Tránh bỏ lỡ những thông tin, kiến thức mới khiến cho sản phẩm bị tụt hậu, hoặc không hấp dẫn. **(0,25đ)**

-Làm giàu nguồn thông tin về dịch vụ về nguồn cung ứng, để đa dạng hóa sản phẩm, tạo lợi thế cạnh tranh, tăng lợi nhuận **(0,25đ)**

-Bắt kịp được các xu hướng, đưa được các sản phẩm chiếm lĩnh thị trường **(0,25đ)**

-Dùng công nghệ phục vụ cho công việc,tạo điều kiện mang sản phẩm tiếp cận tới khách hàng nhanh hơn **(0,25đ)**

-Hiểu rõ về đối thủ để tạo dựng được thị trường, manh lợi thế cạnh tranh về cho công ty **(0,25đ)**

Liên hệ bản thân:... (0,25đ)

Câu 2 (3 điểm): Anh/Chị hãy nêu những việc cần làm của điều hành tour cho quy trình cập nhật thông tin về các sản phẩm, các nhà cung ứng dịch vụ du lịch? Phân tích các rủi ro nếu người điều hành tour bỏ qua khâu này?

Sinh viên cần nêu được:

Về công việc:

-Tình trạng hoạt động và phát triển các dòng sản phẩm cũ. (0,25đ)

-Các sản phẩm mới, sản phẩm dùng thử, .. (0,25đ)

-Thông tin về các nhà cung ứng mới xuất hiện, tình trạng hoạt động của nhà cung ứng cũ (0,25đ)

-Các chính sách mới mẽ của các nhà cung ứng, các chương trình khuyến mãi, các quy định chọn lựa đối tác, các quy định dành cho đối tác... Ví dụ: Vinpearl hay SunGroup có một số dịch vụ họ không làm việc trực tiếp với các công ty lữ hành mà họ thông qua một số đại lý đã được lựa chọn.

Phân tích được các rủi ro:

-Bỏ lỡ các xu hướng về sản phẩm mới hoặc các biến đổi của sản phẩm trên thị trường dẫn tới tụt hậu (0,25đ)

-Không có đủ nhà cung ứng trong tay, dẫn tới bị động trong việc cung ứng và xử lý tình huống (0,25đ)

-Bỏ lỡ các ưu đãi, các chương trình khuyến mãi dành cho các đại lý hoặc đối tác (0,25đ)

-Bỏ lỡ cơ hội trải nghiệm các sản phẩm mới, tìm hiểu về địa điểm mới để bổ sung vào danh sách sản phẩm mình cần phát triển (0,25đ)

-Bỏ lỡ các cơ hội cho khách của mình được dùng thử các sản phẩm được cập nhật và đa dạng hóa. (0,25đ)

-Không cập nhật chính sách của nhà cung ứng, gây bị động trong việc điều phối dịch vụ, thậm chí là thiệt hại về tài chính khi không nắm chắc về các chính sách. (0,25đ)

Câu 3 (4 điểm): Anh/Chị hãy nêu các việc cần làm của điều hành tour cho quy trình lên chương trình nhận trả tour? Phân tích và nêu ra tầm quan trọng của từng công việc đối với người điều hành? Liên hệ thực tế

Liệt kê và phân tích tầm quan trọng của công việc

-Hẹn HDV lên công ty để bàn giao các hồ sơ đoàn sau khi hoàn thành (0,25đ)

-Liệt kê hồ sơ nhận trả tour (0,25đ)

-Báo cáo đi đoàn của HDV (Nhật ký đoàn) (0,25đ)

- Bảng kê chi phí đã thanh toán (0,25đ)
- Các chứng từ thanh toán mà HDV chi trên tour (0,25đ)
- Xác nhận đồng ý của khách nếu có các thay đổi trong tour theo hợp đồng (0,25đ)
- Xác nhận về số lượng khách tham gia đi tour (Có chữ ký trưởng đoàn) (0,25đ)
- Phiếu nhận xét của khách hàng (Feedback) (0,25đ)
- Chứng từ vé các điểm tham quan hoặc vui chơi, giải trí (0,25đ)
- Các chi phí phát sinh trên tour (0,25đ)
- Các vật dụng bàn giao cho HDV như: đồng phục dành cho HDV hoặc lái xe, cờ đoàn, bảng đón đoàn, loa hoặc micro hỗ trợ hướng dẫn... (0,25đ)
- Tiến hành kiểm tra hồ sơ bàn giao khi kết thúc tour, chứng từ và thanh toán công tác phí cho HDV (0,25đ)
- Nếu trường hợp đoàn có xảy ra sự cố liên quan tới HDV, cần xử lý xong các sự số rồi mới trả công tác phí. (0,25đ)
- Lên danh sách các nhà cung ứng cần thanh toán để hỗ trợ kế toán sau tour. (0,25đ)

Ngày biên soạn: 21/10/2021

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

Ngày kiểm duyệt: 25/10/2021

Phó Trưởng Bộ môn kiểm duyệt đề thi: ThS. Nguyễn Thị Thao