

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH

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

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Thiết kế điều hành chương trình du lịch		
Mã học phần:	71TOUR40063	Số tín chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	242_71TOUR40063_0101_0102_0104		
Hình thức thi: Tự luận (Đề thi lần 1)	Thời gian làm bài:	75	phút
☐ Đề thi có sử dụng phần mềm riêng	GV ghi cụ thể tên phần mềm:		
Thí sinh được tham khảo tài liệu:	☒ Có	☐ Không	

- SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi

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

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	Áp dụng các tiêu chuẩn, quy trình kỹ thuật trong các hoạt động cung cấp dịch vụ để thiết kế và điều hành chương trình du lịch	Tự luận	50%	2,3	5.0	PI 2.2
CLO2	Đánh giá thị trường, nhằm đưa ra các giải pháp phù hợp cho các hoạt động thiết kế điều hành các sản phẩm	Tự luận	50%	1,2	5.0	PI 4.3

	cho doanh nghiệp du lịch					
--	-----------------------------	--	--	--	--	--

III. Nội dung câu hỏi thi

ĐỀ THI LẦN 1

Câu hỏi 1: Chương trình du lịch?. Nội dung chương trình du lịch phải bảo đảm được các tiêu chuẩn gì? Hình thức chương trình du lịch phải bảo đảm được các tiêu chuẩn gì? (3 điểm)

Câu hỏi 2: Trình bày nội dung 4 nguyên tắc cơ bản trong thiết kế chương trình du lịch? Giá bán tour Nha Trang 4 ngày 3 đêm, khởi hành từ TP.HCM, đi và về bằng Ô tô sẽ có xu hướng gì nếu khi tính và báo giá số lượng khách là 39, nhưng khi chốt thực hiện số lượng giảm còn 33 hoặc tăng lên thành 48 khách? Anh/Chị có giải pháp gì nhằm khắc phục và hạn chế được các rủi ro thay đổi số lượng khách khi thực hiện công việc báo giá cho các đoàn khách? Anh/Chị có thể cho 1 ví dụ? (4 điểm)

Câu hỏi 3: Quy trình đặt và xác nhận dịch vụ gồm các bước nào?. Hãy trình bày từng bước cụ thể? Trong quy trình này bắt buộc nhân viên điều hành phải xây dựng và gửi đối tác 1 biểu mẫu, đó là biểu mẫu nào và tại sao phải gửi biểu mẫu này? Trong quy trình này bắt buộc nhân viên điều hành phải xây dựng và gửi đối tác 1 biểu mẫu, đó là biểu mẫu nào và tại sao phải gửi biểu mẫu này? (3 điểm)

ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM LẦN 1

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
Câu 1		3.0	
Nội dung a.	Là văn bản thể hiện lịch trình, dịch vụ và giá bán được định trước cho chuyến đi của khách du lịch từ điểm xuất phát đến điểm kết thúc chuyến đi	0.5	
Nội dung b.	Các hoạt động được sắp xếp thuận tiện với cung đường di chuyển, kết hợp hợp lý các điểm tham quan và dịch vụ, đảm bảo tính khoa học Đáp ứng theo nhu cầu của khách, phù hợp với từng đối tượng khách Đáp ứng tốt hơn mong muốn và kỳ vọng của khách hàng	1.5	

Nội dung c.	Phải đẹp, hấp dẫn và thu hút người nhận: Kiểu chữ: Nên dùng kiểu thông dụng Cỡ chữ: Vừa phải, có phân biệt kích cỡ với tiêu đề Màu sắc chữ: Nên dùng một màu, tối đa hai màu In đậm, in xiên các điểm tham quan để gây chú ý Phải được kiểm tra kỹ, không có lỗi chính tả	1.0	
Câu 2		4.0	
Nội dung a.	Nguyên tắc liên hoàn Vẽ ra được một lộ trình Không bỏ sót điểm nào, dịch vụ du lịch nào Phải là lộ trình ngắn nhất, hợp lý nhất Lộ trình qua các điểm, dịch vụ phải khép kín Nguyên tắc đại chúng Quy mô dịch vụ rộng rãi Tiêu chuẩn DV không quá cứng nhắc và khắt khe Giá cả cạnh tranh Đối tượng phục vụ phong phú và đa dạng Nguyên tắc cập nhật Tính mới mẻ của dịch vụ Những thông tin sử dụng phải là những thông tin đầy đủ, chính xác, khoa học, mới mẻ và sử dụng được ngay. Nguyên tắc thuận tiện Thuận tiện về thời gian Thuận tiện về thời điểm, lộ trình, kiến trúc, vị trí, dịch vụ.	1.5	
Nội dung b.	Trường hợp 1 khi báo giá số lượng khách là 39, nhưng khi chốt thực hiện số lượng giảm còn 33 giá thực hiện thực tế sẽ cao hơn giá đã báo vì các chi phí chung như xe, HDV...chia cho số lượng ít hơn. Trường hợp 2 khi báo giá số lượng khách là 39, nhưng khi chốt thực hiện số lượng tăng lên 48 giá thực hiện thực tế sẽ cao hơn giá đã báo vì thực tế xe bus du lịch chỉ chở tối đa 43 khách, như vậy khi tính 39 khách dùng 1 xe bus nhưng thực tế thực hiện là 48 sẽ phát sinh 1 xe, do đó giá sẽ cao hơn.	1.5	
	Giải pháp nhằm khắc phục và hạn chế được các rủi ro thay đổi số lượng khách khi thực hiện công việc báo giá cho các đoàn khách: Thông tin cho khách một cách cụ thể trực quan nhất, kẻ bảng báo giá cho từng số lượng	1.0	

	khách khác nhau. Báo giá với khách qua văn bản. Và các đáp án giải thích phù hợp khác		
Câu 3		3	
Nội dung a	Bước 1: Tìm dịch vụ (check DV) Bước 2: Giữ dịch vụ Bước 3: Xác nhận dịch vụ và đặt cọc Bước 4: Thực hiện dịch vụ và thanh toán	0.5	
Nội dung b	Bước 1: Tìm dịch vụ (check DV) Khi có nhu cầu cần dịch vụ, nhân viên ĐH liên hệ với các nhà cung cấp theo các tiêu chí sau: • Dịch vụ có giá phù hợp với yêu cầu của Sales • Dịch vụ chất lượng tốt so với giá bán • Vị trí hoặc hình thức tốt • Dịch vụ có mối quan hệ tốt đẹp với đơn vị mình • Dịch vụ được ban lãnh đạo ưu tiên Bước 2: Giữ dịch vụ Khi đã chọn được dịch vụ phù hợp với yêu cầu thì trao đổi với đối tác giữ dịch vụ: • Check thời gian cho phép được giữ dịch vụ • Check các yêu cầu của nhà cung ứng về điều kiện thanh toán và đặt cọc • Nhắc lại (gửi booking) tổng số dịch vụ đã giữ: ✓ Số lượng ✓ Chất lượng ✓ Quy cách ✓ Giá cả ✓ Các điều kiện Bước 3: Xác nhận dịch vụ và đặt cọc Khi Sales đã chốt được đoàn với khách hàng thì ĐH sẽ tiến hành các bước: • Gửi booking (theo mẫu đã tạo) • Tiến hành đặt cọc • Yêu cầu đối tác xác nhận (yêu cầu bắt buộc) • Gửi xác nhận thay đổi dịch vụ nếu có tăng hoặc giảm khách Bước 4: Thực hiện dịch vụ và thanh toán Đến thời điểm thực hiện dịch vụ cần: • Bàn giao các thông tin về dịch vụ cho HDV : 1) Các chứng từ đặt cọc	1.5	

	2) Các bản xác nhận và thay đổi của đối tác 3) Các ghi chú (nếu có) - Theo dõi và giám sát việc thực hiện dịch vụ - Yêu cầu HDV xác nhận dịch vụ thực tế với đối tác - Yêu cầu đối tác chuyển hóa đơn - Đối chiếu chứng từ và thanh toán cho đối tác		
Nội dung c	Bắt buộc phải gửi biểu mẫu Phiếu đặt dịch vụ. Gửi biểu mẫu này nhằm làm cơ sở minh chứng cho việc đã đặt và được đối tác xác nhận dịch vụ.	1.0	
	Điểm tổng	10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 05 tháng 03 năm 2025

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



TS. Trần Thị Thùy Trang



ThS. Nguyễn Giang Nam