

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 2)	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

Câu hỏi 1: Hãy nêu các yêu cầu của chương trình du lịch đáp ứng cho các đối tượng khách:

(1) Du lịch dành cho người cao tuổi; (2) Du lịch MICE; (3) Du lịch tham quan và (4) Du lịch tuần trăng mật. (3 điểm)

Câu hỏi 2: Có những căn cứ nào để phân loại chương trình du lịch?. Hãy trình bày 3 phân loại chương trình du lịch căn cứ theo nguồn gốc phát sinh?

Giá bán tour Phan Thiết 3 ngày 2 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 35, nhưng khi chốt thực hiện số lượng tăng lên:

- ✓ Trường hợp 1: Tăng lên 41 khách
- ✓ Trường hợp 2: Tăng lên 47 khách.

Hãy giải thích cụ thể cho từng trường hợp? (4 điểm)

Câu hỏi 3: Quy trình công việc của nhân viên điều hành chương trình du lịch gồm các bước nào?. Hãy trình bày chi tiết các bước? Trong quy trình này bắt buộc nhân viên kinh doanh phải xây dựng và gửi nhân viên điều hành 1 biểu mẫu, đó là biểu mẫu nào và tại sao cần phải có biểu mẫu này? (3 điểm)

ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM LẦN 2

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
Câu 1		3.0	
Nội dung a.	Du lịch dành cho người cao tuổi Chương trình: Ít di chuyển, tham quan các điểm di tích văn hóa, nghỉ dưỡng, suối khoáng nóng...xen kẽ các hoạt động của NCT như: • Tập dưỡng sinh • Khám bệnh • Châm cứu • Tư vấn sức khỏe Dịch vụ: Chất lượng tốt, ưu tiên khách sạn ít tầng và không phải sử dụng thang máy Ăn uống: Thức ăn ít dầu mỡ, không chất kích thích. Có nghỉ ngơi trong một khoảng thời gian trước khi chuyển qua nội dung mới của chương trình	1.0	
Nội dung b.	Du lịch MICE	1.0	

	Chương trình: Ngắn gọn, khoa học và có các hoạt động phù hợp với nội dung chương trình của khách. Ăn uống: Chất lượng cao, thường sẽ có tiệc gala dinner. Dịch vụ: Chất lượng tốt, khách sạn sang trọng và có phòng họp để tiện việc triển khai các hoạt động MICE		
Nội dung c và d.	Du lịch tham quan Chương trình: Di chuyển và tham quan nhiều điểm để đáp ứng nhu cầu khám phá, tìm hiểu của khách. Ăn uống: Có đặc sản địa phương. Dịch vụ: Tiêu chuẩn thông thường là 3 sao, đầy đủ tiện nghi, vị trí ưu tiên khu vực trung tâm Du lịch tuần trăng mật Điểm đến/chương trình: Lãng mạn và nhiều không gian riêng tư. Hạn chế sử dụng HDV suốt tuyến. Ăn uống: Chọn điểm và hình thức lãng mạn (ăn bên hồ bơi, bờ hồ, uống rượu..). Dịch vụ lưu trú: Dịch vụ lưu trú tốt và an toàn	1.0	
Câu 2		4.0	
Nội dung a.	Căn cứ theo nguồn gốc phát sinh Căn cứ theo khu vực địa lý Phân loại theo hình thức tổ chức chuyến đi Phân loại theo mục đích chuyến đi	0.5	
Nội dung b.	Căn cứ theo nguồn gốc phát sinh Chương trình du lịch chủ động: Doanh nghiệp lữ hành chủ động xây dựng các chương trình du lịch, ấn định các ngày thực hiện, tổ chức bán và thực hiện các chương trình. Chương trình du lịch bị động: Khách tự tìm đến với doanh nghiệp lữ hành, đề ra các yêu cầu và nguyện vọng của họ. Doanh nghiệp lữ hành xây dựng chương trình. Chương trình du lịch kết hợp: Doanh nghiệp lữ hành chủ động nghiên cứu thị trường, xây dựng chương trình du lịch nhưng không ấn định ngày thực hiện	1.5	
Nội dung c.	Trường hợp 1: Tăng lên 41 khách. Khi báo giá số lượng khách là 35, nhưng khi chốt thực hiện số lượng tăng lên 41, chi phí thực hiện thực tế sẽ giảm so với đã báo	1.0	

	vì các chi phí chung như xe, HDV...chia cho số lượng lớn hơn. Và các giải thích phù hợp khác		
Nội dung d.	Trường hợp 2: Tăng lên 47 khách. Khi báo giá số lượng khách là 35, nhưng khi chốt thực hiện số lượng tăng lên 47, 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 35 khách dùng 1 xe bus nhưng thực tế thực hiện là 47 sẽ phát sinh 1 xe, do đó giá sẽ cao hơn Và các giải thích phù hợp khác		
Câu 3		3	
Nội dung a	Bước 1: NHẬN THÔNG TIN Bước 2: KIỂM TRA DỊCH VỤ Bước 3: DỰ TRÙ DỊCH VỤ Bước 4: XÁC NHẬN DỊCH VỤ Bước 5: TRIỂN KHAI ĐOÀN Bước 6: QUYẾT TOÁN ĐOÀN	0.5	
Nội dung b	Bước 1: NHẬN THÔNG TIN YÊU CẦU • Yêu cầu từ Phòng kinh doanh • Yêu cầu từ khách hàng • Yêu cầu từ cấp trên Yêu cầu: • Thông tin tiếp nhận phải rõ ràng, cụ thể, có cơ sở ...hướng tới quy trình chuẩn trong xây dựng biểu mẫu cụ thể • Ghi chép, lưu trữ cẩn thận Bước 2: KIỂM TRA DỊCH VỤ & BÁO GIÁ • Kiểm tra dịch vụ với nhà cung cấp • Nếu có sẵn dịch vụ đáp ứng yêu cầu thì thông báo giá cả và dịch vụ với khách hàng/sales • Nếu khách hàng/Sales đồng ý dịch vụ thì thực hiện bước tiếp theo Bước 3: DỰ TRÙ DỊCH VỤ • Gửi booking dự trữ dịch vụ (tạm giữ dịch vụ) • Lưu ý: thời hạn cut off date • Cập nhật thông tin, theo dõi tình trạng dịch vụ Bước 4: XÁC NHẬN DỊCH VỤ • Lấy xác nhận đồng ý của khách hàng/sales. • Nếu khách đồng ý thì thực hiện bước tiếp theo Bước 5: TRIỂN KHAI ĐOÀN	1.5	

	• Bàn giao hồ sơ đi đoàn. • Lưu hồ sơ • Theo dõi thực hiện đoàn Bước 6: QUYẾT TOÁN ĐOÀN • Hỗ trợ thu tiền của khách hàng bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản. • Hỗ trợ làm thủ tục quyết toán & xuất hóa đơn cho khách hàng. • Trình ký hợp đồng (khi có yêu cầu) • Xác nhận công nợ/Báo phí		
Nội dung c	Bắt buộc phải gửi biểu mẫu Phiếu yêu cầu điều hành. Gửi biểu mẫu này nhằm làm cơ sở minh chứng cho việc thông tin dịch vụ trao đổi giữa điều hành và nhân viên kinh doanh.	1.0	
	Điểm tổng	10.0	

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

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



Trần Thị Thùy Trang



Nguyễn Giang Nam