

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

KHOA DU LỊCH

Mã 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 LẦN 2

Câu 1 (3 điểm): Theo Anh/Chị phân tích chức năng nhiệm vụ của các phòng ban/bộ phận nghiệp vụ du lịch trong cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành? Liên hệ thực tế tại doanh nghiệp (Phòng thị trường, phòng điều hành, phòng hướng dẫn)?

Sinh viên cần nêu được:

Phòng thị trường:

-Chức năng:

+Là cầu nối giữa doanh nghiệp lữ hành với khách du lịch (0.25đ)

+Đảm bảo nguồn khách cho doanh nghiệp lữ hành (0.25đ)

-Nhiệm vụ:

+Tiến hành nghiên cứu thị trường và cung cấp sản phẩm phù hợp với yêu cầu của khách hàng (0.25đ)

+Duy trì mối quan hệ giữa doanh nghiệp với khách hàng, đảm bảo nguồn thông tin (0.25đ)

Phòng điều hành:

-Chức năng:

+Là đầu mối triển khai công việc trong doanh nghiệp lữ hành (0.25đ)

+Triển khai toàn bộ công việc điều hành nhằm đảm bảo thực hiện hợp đồng du lịch (0.25đ)

-Nhiệm vụ:

+Xây dựng chương trình du lịch, lựa chọn và ký kết hợp đồng với nhà cung cấp dịch vụ (0.25đ)

+Theo dõi quá trình thực hiện chương trình du lịch nhằm đảm bảo chất lượng của chương trình du lịch (0.25đ)

Phòng hướng dẫn:

-Chức năng:

Đại diện cho DN lữ hành, đáp ứng yêu cầu của khách hàng; Trực tiếp hướng dẫn và chăm sóc khách du lịch theo chương trình du lịch (0.25đ)

-Nhiệm vụ:

Tổ chức các dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo hợp đồng du lịch; Quảng bá hình ảnh doanh nghiệp, giới thiệu các sản phẩm du lịch khác (0.25đ)

Liên hệ thực tế tại doanh nghiệp...(0,5đ)

Câu 2 (3 điểm): Anh/Chị hãy trình bày quy trình tour chủ động? Theo Anh/Chị những bước nào dễ xảy ra rủi ro gây ảnh hưởng lớn và vì sao?

Sinh viên cần nêu được:

Về quy trình:

-Nhận bàn giao từ sale hoặc tiến hành lên hồ sơ đoàn sau khi sale (Nếu điều hành kiêm sale) (0.25đ)

-Xác nhận đặt tour - vào danh sách . (0.25đ)

-Nhận thanh toán – giao voucher xác nhận (0.25đ)

- Confirm gần ngày khởi hành – bàn giao các thông tin lưu ý (0.25đ)

-Xác nhận với khách + Hướng dẫn viên đón đủ khách theo danh sách (0.25đ)

-Theo dõi đoàn, xử lý phát sinh trong tour (0.25đ)

-Hỗ trợ thanh quyết toán; Hỗ trợ sale, xác nhận và xử lý phản hồi của khách sau tour (0.25đ)

Các bước có khả năng có rủi ro cao:

-Nhận bàn giao từ sale (Rủi ro trong việc thiếu thông tin khách, bỏ sót các yêu cầu đặc biệt...) (0.25đ)

-Bàn giao thông tin, (Bàn giao thiếu, bàn giao thừa, thông tin bị sai lệch giữa các bộ phận) (0.25đ)

-Theo dõi xử lý, phát sinh trong tour (Bỏ sót thông tin, xử lý không tỉ mỉ dẫn đến thiên lệch..) (0.25đ)

Vì sao?

Nếu kiểm tra không kỹ, cũng có thể là sơ suất khi nhận bàn giao sẽ dẫn tới rủi ro như thiếu thông tin, ví dụ địa chỉ đón khách, giờ đón,..Sẽ gây ra khó khăn cho HDV khi đón khách. Hoặc thừa những thông tin không cần thiết. Đặc biệt nếu thông tin sai lệch sẽ dẫn tới hậu quả nghiêm trọng hơn, ví dụ: sai tên, sai ngày tháng năm sinh, hay sai cả số chứng minh hay hộ chiếu của khách nếu phát hiện không kịp thời, hành khách sẽ không được lên máy bay... (0,5đ)

Câu 3 (4 điểm): Anh/Chị hãy trình bày quy trình tour bị động? Theo Anh/Chị những bước nào dễ xảy ra gây ảnh hưởng lớn trong quy trình điều hành tour bị động? Liên hệ thực tế tại doanh nghiệp?

Quy trình:

-Nhận bàn giao từ sale hoặc tiến hành lên hồ sơ đoàn sau khi sale (Nếu điều hành kiêm sale) (0.25đ)

-Xác nhận tour của khách để rà soát lại dịch vụ thỏa thuận cần cung ứng (0.25đ)

-Tiếp nhận bàn giao về thay đổi phát sinh; (0.25đ)

-Đặt dịch vụ theo hồ sơ và phát sinh thay đổi được báo (0.25đ)

-Bàn giao xác nhận dịch vụ cho khách trước khởi hành; (0.25đ)

-Bàn giao hồ sơ tour cho Hướng dẫn viên và nhà cung ứng (0.25đ)

-Theo dõi, điều hành và xử lý phát sinh trong tour. (0.25đ)

Sau khởi hành, nhận feedback của khách để note và chuyển lưu ý tới các bộ phận (0.25đ)

-Hỗ trợ kế toán trong thanh toán và lưu hồ sơ (0.25đ)

Các bước rủi ro lớn:

-Nhận bàn giao theo yêu cầu của đoàn (0.25đ)

-Xử lý các yêu cầu, phát sinh, chỉnh sửa chương trình (Bỏ sót yêu cầu, phát sinh, chỉnh sửa chương trình không đúng theo yêu cầu) (0.25đ)

-Thỏa thuận thống nhất về chương trình (Rủi ro bỏ sót các dịch vụ cần điều phối, không lường được các dịch vụ bổ sung, dẫn đến sai lệch khi thực hiện (0.25đ)

-Trao đổi với khách về phát sinh, lưu ý, thay đổi trước khởi hành (rủi ro khi không lưu lại chú ý hoặc không xác nhận với khách dẫn tới phát sinh thiệt hại về sau) (0.25đ)

Liên hệ thực tế tại doanh nghiệp... (0,5đ)

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