

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 2023-2024****I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Quản trị rủi ro trong du lịch		
Mã học phần:	DDL0652	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	232_DDL0652_01		
Hình thức thi: <b>Tự luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>60</b>	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1** và **Lần 2** trước ngày **15/03/2024**.

**Cách thức nộp bài (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):**

**Gợi ý:**

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

**1. Format đề thi**

- Quy ước đặt tên file đề thi:

DDL0652\_Quan tri rui ro trong du lich\_232\_DDL0652\_01\_De 1

**2. Giao nhận đề thi**

Sau khi kiểm duyệt đề thi, đáp án/rubric. **Trưởng Khoa/Bộ môn** gửi đề thi, đáp án/rubric về Trung tâm Khảo thí qua email: [khaothivanlang@gmail.com](mailto:khaothivanlang@gmail.com) bao gồm file word và file pdf (*nén lại và đặt mật khẩu file nén*) và nhắn tin + họ tên người gửi qua số điện thoại **0918.01.03.09** (Phan Nhật Linh).

## 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)
<b>CLO 1</b>	<b>Xác định</b> được các bước của quy trình quản trị rủi ro trong doanh nghiệp du lịch.	Tự luận	50%	1	5	PI 2.1
<b>CLO 2</b>	<b>Vận dụng</b> linh hoạt những kiến thức chuyên ngành vào trong hoạt động quản trị rủi ro tại doanh nghiệp du lịch.	Tự luận	50%	1	5	PI 3.1
			100%			

## III. Nội dung câu hỏi thi

### **Câu hỏi 1: (05 điểm)**

- Sinh viên hãy kể tên 4 bước trong quy trình quản lý rủi ro của Doanh nghiệp Kinh doanh lữ hành?
- SV mô tả từng bước của Quy trình này.

### **Câu hỏi 2: (05 điểm)**

- Sinh viên hãy thiết kế một Email booking đặt dịch vụ lưu trú sao cho hạn chế tối đa các rủi ro trong nghiệp vụ của Điều hành tour theo yêu cầu gợi ý như sau:

+ Dịch vụ lưu trú: Công ty Lữ hành ABC đặt dịch vụ cho đoàn khách của Công ty bánh kẹo XYZ đi Nha Trang, lưu trú tại KS Vinpearl Condotel Nha Trang từ ngày 1/6 - 4/6/2024 cho tổng số khách là 37 người lớn + 2 Trẻ em từ 6-11 tuổi.

- Sinh viên nhận dạng và liệt kê ra 5 yếu tố rủi ro trong mẫu booking mà SV đã thiết kế và giải thích được các nội dung đó nếu không được thể hiện trong mẫu booking thì sẽ có rủi ro cho doanh nghiệp.

### ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
<b>I. Tự luận</b>			
<b>Câu 1</b>	<b>Sinh viên hãy kể tên 4 bước trong quy trình quản lý rủi ro của Doanh nghiệp Kinh doanh lữ hành? SV mô tả từng bước của Quy trình này</b>	<b>5.0</b>	
Nội dung a.	4 bước: Nhận dạng rủi ro Phân tích rủi ro Kiểm soát rủi ro Tài trợ rủi ro	1.0	
Nội dung b.	Nhận dạng rủi ro là quá trình xác định một cách liên tục và có hệ thống các rủi ro có thể xảy ra trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp	1.0	
	Phân tích rủi ro là quá trình nghiên cứu những hiểm họa, xác định các mối nguy hiểm và nguy cơ rủi ro	1.0	
	Kiểm soát rủi ro là hoạt động liên quan đến việc đưa ra và sử dụng các biện pháp, kỹ thuật, công cụ khác nhau nhằm né tránh, phòng ngừa và giảm thiểu các	1.0	

	rủi ro có thể xảy ra trong quá trình hoạt động của tổ chức		
	Tài trợ rủi ro được định nghĩa như là tập hợp các hoạt động nhằm tạo ra và cung cấp những phương tiện (hay nguồn lực) để khắc phục hậu quả hay bù đắp tổn thất khi rủi ro xảy ra, gây quỹ dự phòng cho những chương trình để giảm bớt bất trắc và rủi ro hay để gia tăng những kết quả tích cực.	1.0	
<b>Câu 2</b>		<b>5</b>	
Nội dung a.	<p>Thiết kế booking gồm 2 nội dung chính:</p> <p>- <b>Nội dung chung:</b></p> <p>+ <b>Subject:</b> “Code đoàn - Tên Nhà cung cấp”</p> <p>+ Lời chào hỏi: Dear Phòng Kinh doanh/Bộ Phận đặt Phòng/Tên NV Sales/Đặt phòng của KS</p> <p>+ <b>Nội dung yêu cầu Nhà cung ứng:</b></p> <p>Nhờ/Đề nghị “tên nhà Cung ứng” xác nhận dịch vụ cho “Công ty ABC” các dịch vụ sau:</p> <p>+ <b>Tên của Nhà cung ứng:</b> “Khách sạn xxx”</p> <p>+ <b>Code đoàn:</b></p> <p>- <b>Nội dung đặt dịch vụ lưu trú:</b></p> <p>Ngày check in:</p> <p>Ngày check out</p> <p>Số đêm</p> <p>Số lượng phòng</p> <p>Loại phòng</p>	<p>0.25</p> <p>0.25</p> <p>0.25</p> <p>0.25</p> <p>0.25</p> <p>0.25</p> <p>0.25</p> <p>0.25</p> <p>0.25</p>	

	Giá phòng Giá bao gồm gì? <i>Chế độ ưu đãi:</i> Yêu cầu đặc biệt Tên & Tel: HDV Rooming list Điều kiện thanh toán: Thông tin xuất hóa đơn VAT  + “Chữ ký” (Signature) của người gửi booking	0.25  0.25          0.25	
Nội dung b.	Liệt kê ra 5 yếu tố rủi ro trong mẫu booking mà SV đã thiết kế và giải thích được các nội dung đó nếu không được thể hiện trong mẫu booking thì sẽ có rủi ro:  Ví dụ: - Đặt sai ngày, sai số đêm. Vì vậy để hạn chế rủi ro, trong booking phải ghi rõ ngày nhận phòng, ngày trả phòng và số đêm.	2.0	
	<b>Điểm tổng</b>	<b>10.0</b>	

**Người duyệt đề**

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 03 năm 2024*

**Giảng viên ra đề**



**TS. Trần Thị Thùy Trang**

**ThS. Đoàn Thị Lộc**

