

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: Tự luận	Thời gian làm bài:	60	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

- Font: Times New Roman

- Size: 13

- Quy ước đặt tên file đề thi:

DDL0652_Quan tri rui ro trong du lich_232_DDL0652_01_De 2

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 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)
CLO 1	Xác định được các bước của quy trình quản trị rủi ro trong doanh nghiệp du lịch.	Tự luận	50%	1	5	PI 2.1
CLO 2	Vận dụng 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)

Tại sao việc quản lý rủi ro là yếu tố không thể thiếu trong kinh doanh lữ hành?

Việc doanh nghiệp du lịch xây dựng ma trận mức độ của rủi ro về hậu quả và khả năng xảy ra là nội dung nằm trong bước nào của quy trình quản trị rủi ro của doanh nghiệp du lịch. Kể tên các bước còn lại của quy trình này?

Câu hỏi 2: (05 điểm)

- Để hạn chế rủi ro về mặt pháp lý khi triển khai đoàn, doanh nghiệp cần chuẩn bị những tài liệu nào để bàn giao cho HDV trước khi đi tour?

ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Tự luận			
Câu 1	<p>Tại sao việc quản lý rủi ro là yếu tố không thể thiếu trong kinh doanh lữ hành?</p> <p>Việc doanh nghiệp du lịch xây dựng ma trận mức độ của rủi ro về hậu quả và khả năng xảy ra là nội dung nằm trong bước nào của quy trình quản trị rủi ro của doanh nghiệp du lịch. Kể tên các bước còn lại của quy trình này?</p>	5.0	
Nội dung a.	<p>Quản trị rủi ro trong doanh nghiệp du lịch là một yếu tố quan trọng đối với sự phát triển bền vững của ngành du lịch. Việc quản trị rủi ro giúp doanh nghiệp xác định, đánh giá và giảm thiểu các nguy cơ tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của họ. Dưới đây là một số tầm quan trọng của việc quản trị rủi ro trong doanh nghiệp du lịch:</p> <p>1. Bảo vệ danh tiếng và uy tín của doanh nghiệp: Việc xử lý không hiệu quả các rủi ro có thể dẫn đến tổn thất về danh tiếng và uy tín của doanh nghiệp, ảnh hưởng tiêu cực đến lòng tin của khách hàng và khách hàng tiềm năng.</p>	0.2	

	<p>2. Bảo vệ tài sản và nguồn lực: Quản trị rủi ro giúp bảo vệ tài sản và nguồn lực của doanh nghiệp khỏi các nguy cơ như mất mát, hỏa hoạn, hoặc thất thoát.</p> <p>3. Đảm bảo an toàn cho khách hàng: Việc quản trị rủi ro giúp đảm bảo an toàn cho khách hàng khi họ sử dụng dịch vụ du lịch của doanh nghiệp, từ việc đi lại, ăn uống cho đến chỗ ở.</p> <p>4. Tăng cường hiệu suất hoạt động: Việc xác định và giảm thiểu rủi ro giúp cải thiện hiệu suất hoạt động của doanh nghiệp, từ việc tăng cường quy trình làm việc cho đến việc tối ưu hóa chi phí.</p> <p>5. Tuân thủ pháp luật: Quản trị rủi ro giúp doanh nghiệp tuân thủ các quy định pháp luật liên quan để tránh các hậu quả pháp lý không mong muốn.</p> <p>Tóm lại, việc quản trị rủi ro trong doanh nghiệp du lịch không chỉ mang lại sự an toàn và bền vững cho doanh nghiệp mà còn góp phần vào sự phát triển chung của ngành du lịch</p>	<p>0.2</p> <p>0.2</p> <p>0.2</p> <p>0.2</p>	
Nội dung b	<p>Việc doanh nghiệp du lịch xây dựng ma trận mức độ của rủi ro về hậu quả và khả năng xảy ra là nội dung nằm trong bước “phân tích rủi ro” của quy trình quản trị rủi ro trong doanh nghiệp du lịch.</p> <p>Quy trình quản trị rủi ro trong doanh nghiệp du lịch gồm 4 bước sau:</p>	2	

	- Nhận diện rủi ro	0.5	
	- Phân tích rủi ro	0.5	
	- Kiểm soát rủi ro	0.5	
	- Tài trợ rủi ro	0.5	
Câu 2	Để hạn chế rủi ro về mặt pháp lý khi triển khai đoàn, doanh nghiệp cần chuẩn bị những tài liệu nào để bàn giao cho HDV khi đi tour?	5.0	
Nội dung:	- Danh sách các tài liệu cần phải có để bàn giao cho HDV khi đi tour:		
	1. Danh sách đoàn (có đóng dấu mộc treo)	0.5	
	2. Chương trình tour du lịch (Có đóng dấu mộc treo)	0.5	
	3. Phiếu triển khai đoàn (Có đóng dấu mộc treo)	0.5	
	4. Phiếu điều động HDV	0.5	
	5. Hợp đồng thời vụ với HDV	0.5	
	6. Các xác nhận (confirmation) của các nhà cung ứng (Nếu có)	0.5	
	7. Phiếu góp ý	0.5	
	8. Phiếu báo cáo đoàn	0.5	
	9. Phiếu xác nhận thực tế	0.5	
	10. Phiếu tạm ứng tiền, phiếu duyệt tạm ứng vật dụng đi đoàn... (nếu có)	0.5	
	Điểm tổng	10.0	

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

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



TS. Trần Thị Thùy Trang

ThS. Đoàn Thị Lộc

