

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH

ĐỀ THI, ĐÁP ÁN/RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản trị rủi ro trong du lịch		
Mã học phần:	71TRAV40152	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	241_71TRAV40152_01		
Hình thức thi: Tự luận	Thời gian làm bài:		60 phút
Thí sinh được tham khảo tài liệu:	☐ Có	☒ Không	

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 01/11/2024.**

Cách thức nộp bài : - 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:

+ **Mã học phần**_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TUL_De 1

+ **Mã học phần**_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TUL_De 1_Mã đề (**Nếu sử dụng nhiều mã đề cho 1 lần thi**).

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 Nhất Linh).

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

(Phần này phải phối hợp với thông tin từ đề cương chi tiết của học phần)

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	Xác định được các bước của quy trình quản trị rủi ro trong du lịch	Tự luận	50%	1	5	PI 2.1, R
CLO2	Vận dụng linh hoạt những kiến thức chuyên ngành vào trong hoạt động quản trị rủi ro trong du lịch	Tự luận	50%	2	5	PI 3.1, R

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 05 bước của quy trình quản trị rủi ro du lịch 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	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?	5.0	
Nội dung a	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:		
	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. 2. Bảo vệ tài sản và nguồn lực: Quản trị rủi ro giúp bảo vệ tài sản và nguồn lực	0.2 0.2	

	của doanh nghiệp khỏi các nguy cơ như mất mát, hỏa hoạn, hoặc thất thoát. 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. 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. 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. 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	0.2 0.2 0.2	
Nội dung b	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. Quy trình quản trị rủi ro trong doanh nghiệp du lịch gồm 4 bước sau: - Xác định bối cảnh - Nhận diện rủi ro - Phân tích rủi ro	1.5 0.5 0.5 0.5 0.5	

	- Kiểm soát rủi ro - 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	

Người duyệt đề

TP. Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 10 năm 2024
Giảng viên ra đề



TS. Trần Thị Thùy Trang



ThS. Đoàn Thị Lộc