

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH

ĐỀ THI, ĐÁP ÁN/RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 3, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản lý rủi ro trong du lịch		
Mã học phần:	71MANA40033	Số tín chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	243_71MANA40033_01		
Hình thức thi: Tự luận	Thời gian làm bài:	60	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	

III. Nội dung câu hỏi thi

Câu hỏi 1: (04 điểm)

Là một nhân viên điều hành tour, bạn hãy phân tích các rủi ro có thể xảy ra trong một tour du lịch có hoạt động teambuilding trên bãi biển. Đề xuất các biện pháp để giảm thiểu hoặc kiểm soát những rủi ro đó.

Câu hỏi 2: (03 điểm)

Theo bạn, yếu tố (bước) nào trong quy trình quản lý rủi ro có vai trò quan trọng nhất để đảm bảo tính bền vững trong hoạt động du lịch? Vì sao? Hãy phân tích và đưa ra dẫn chứng minh họa.

Câu hỏi 3: (03 điểm)

Một nhóm khách trong tour du lịch nghỉ dưỡng phàn nàn về việc phòng lưu trú không đúng cam kết (Phòng hướng vườn thay vì hướng biển). Với vai trò là người điều hành, bạn sẽ thu thập và xử lý thông tin như thế nào để ra quyết định xử lý hiệu quả và phù hợp với tình huống?

(Gợi ý làm bài):

- Thu thập thông tin gì và làm thế nào để thu thập được thông tin đó
- Xử lý thông tin: nguyên nhân của rủi ro là gì ?, đối tượng bị ảnh hưởng là ai, mức độ ảnh hưởng như thế nào
- Ra quyết định: dựa trên kết quả thu thập thông tin, xử lý thông tin, sv đưa ra quyết định phù hợp như thế nào?

.....

ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM

Phân câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Tự luận			
Câu 1	Là một nhân viên điều hành tour, bạn hãy phân tích ít nhất 4 rủi ro có thể xảy ra trong một tour du lịch có hoạt động teambuilding trên bãi biển. Đề xuất các biện pháp để giảm thiểu hoặc kiểm soát những rủi ro đó	4	
Liệt kê	Liệt kê và phân tích được ít nhất 4 rủi ro	2	
Đề xuất	Đề xuất ít nhất 4 biện pháp	2	
Câu 2	Theo bạn, yếu tố (bước) nào trong quy trình quản lý rủi ro có vai trò quan trọng nhất để đảm bảo tính bền vững trong hoạt động du lịch? Vì sao? Hãy phân tích và đưa ra dẫn chứng minh họa.	3	
Yếu tố (bước) quan trọng	Đưa ra được yếu tố quan trọng	1	
Vì sao	Đưa ra được lý do hợp lý	1	
Phân tích	Phân tích Dẫn chứng phù hợp	0,5 0,5	
Câu 3	Một nhóm khách trong tour du lịch nghỉ dưỡng phàn nàn về việc phòng lưu trú không đúng cam kết. Với vai trò là người điều hành, bạn sẽ thu thập và xử lý thông tin như thế nào để ra quyết định xử lý hiệu quả và phù hợp với tình huống? (Gợi ý làm bài): <i>- Thu thập thông tin gì và làm thế nào để thu thập được thông tin đó</i> <i>- Xử lý thông tin: nguyên nhân của rủi ro là gì ?, đối tượng bị ảnh hưởng là ai, mức độ ảnh hưởng như thế nào</i> <i>- Ra quyết định: dựa trên kết quả thu thập thông tin, xử lý thông tin, sv đưa ra quyết định phù hợp như thế nào?</i>	3	
Thu thập thông tin	Câu trả lời phù hợp	1	
Xử lý thông tin	Đưa ra được thông tin phù hợp	1	
Ra quyết định	Đưa ra được giải pháp phù hợp	1	
Điểm tổng		10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 08 tháng 07 năm 2025

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề

TS. Trần Thị Thùy Trang

ThS. Đoàn Thị Lộc