

## **50 CÂU HỎI ÔN THI TỐT NGHIỆP (LÝ THUYẾT) MÔN NGHIỆP VỤ LỮ HÀNH**

*(Lưu ý: xem Hướng dẫn thi tốt nghiệp ngành Quản trị lữ hành trình độ Cao đẳng nghề)*

1. Nêu tóm tắt sự hình thành và phát triển của Ngành Lữ hành?
2. Hãy kể tên các Hiệp hội du lịch thế giới và nêu ý nghĩa việc các doanh nghiệp tham gia các tổ chức du lịch thế giới để làm gì?
3. Phân chia các loại hình giải trí và phân loại khách du lịch?
4. Nêu tính tất yếu khách quan về sự hình thành của ngành kinh doanh du lịch?
5. Trình bày các thành phần chính của Du lịch - Lữ hành và cho ví dụ cụ thể của từng thành phần?
6. Hãy nêu tóm tắt 3 giai đoạn phát triển của ngành Du lịch Việt nam?
7. Hãy trình bày 05 ngành nghề chính trong kinh doanh du lịch?
8. Trình bày các chức năng của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành?
9. Trình bày các quan điểm học thuyết về lữ hành?
10. Phân loại doanh nghiệp lữ hành và cho ví dụ cụ thể một vài đơn vị tiêu biểu tại Thành phố Hồ Chí Minh?
11. Doanh nghiệp Lữ hành là gì?
12. Dựa trên mô hình tổ chức của một doanh nghiệp hãy xây dựng mô hình Lữ hành theo hình thức tổ chức chức năng?
13. Thế nào là sản phẩm du lịch, chương trình du lịch và chương trình du lịch trọn gói?
14. Nêu các yếu tố cần thiết khi xây dựng chương trình và nghiên cứu chủ đề của một chương trình du lịch?
15. Thế nào là một chương trình du lịch chủ động, thụ động và liên kết?
16. Quy trình chung khi xây dựng một chương trình du lịch trọn gói?
17. Trình bày bốn giai đoạn trong việc quản lý và điều hành một chương trình Du lịch.
18. Nêu quy trình nghiên cứu Marketing và các bước để xác định nhu cầu khách hàng?
19. Nêu các yếu tố cần khảo sát để xây dựng một chương trình du lịch?
20. Khách hàng là ai? Phân loại khách hàng theo mối quan hệ của khách hàng với công ty lữ hành?
21. Nêu quá trình giám sát thực hiện một chương trình du lịch?
22. Trình bày các nội dung chính trong một Hợp đồng du lịch?
23. Phân tích các lợi ích của các đối tượng tham gia vào hoạt động kinh doanh lữ hành?  
(Lưu ý: mỗi đối tượng nêu 05 lợi ích).



24. Khái niệm về cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành và nêu các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức?
25. Nêu các đặc điểm chính của lao động trong hoạt động kinh doanh lữ hành và các yêu cầu về quản lý lao động của doanh nghiệp Lữ hành?
26. Trình bày các cách tiếp cận về kinh doanh lữ hành theo phạm vi rộng và hẹp; từ đó, nêu khái niệm kinh doanh lữ hành theo Luật du lịch?
27. Phân loại các loại hình kinh doanh lữ hành bao gồm: Kinh doanh Đại lý lữ hành, kinh doanh chương trình du lịch và kinh doanh lữ hành tổng hợp? Vẽ sơ đồ tổng hợp hệ thống kinh doanh lữ hành?
28. Vẽ hệ thống kênh phân phối Lữ hành và phân tích nội dung của hệ thống? Qua đó, phân tích sự khác biệt giữa hệ thống phân phối kinh doanh của du lịch và của ngành công nghiệp khác?
29. Sản phẩm du lịch là gì? Nêu các yếu tố cấu thành sản phẩm du lịch? Cho ví dụ các thế mạnh của sản phẩm du lịch ở Việt nam?
30. Trình bày quy trình xây dựng sản phẩm du lịch? Trên cơ sở của quy trình này, hãy thiết kế một chương trình du lịch mà bạn tâm đắc nhất?
31. Trình bày khái niệm về đại lý lữ hành, và nêu các chức năng của một đại lý lữ hành?
32. Thế nào là chương trình du lịch trọn gói và mối quan hệ của chương trình và dịch vụ trọn gói? Qua đó, nêu lợi ích của của dịch vụ trọn gói đối với khách hàng và lợi ích của dịch vụ trọn gói đối với doanh nghiệp lữ hành?
33. Marketing là gì? Trình bày quy trình tham gia hội chợ trong nước và quốc tế?
34. Điều hành Tour là gì? Nêu các chức năng, vai trò và nhiệm vụ chủ yếu của điều hành tour?
35. Trình bày các giai đoạn liên quan đến điều hành một chương trình du lịch?
36. Sự khác biệt giữa Nghị định 05 và Nghị định 136 về xuất nhập cảnh để nói lên sự đổi mới của Chính phủ trong lĩnh vực Du lịch?
37. Khách hàng thường mong đợi gì? Nêu các kiểu lợi ích mà khách hàng thường quan tâm khi tiếp xúc với một doanh nghiệp Lữ hành?
38. Quản trị nguồn nhân lực của Doanh nghiệp lữ hành là gì? Nêu các trường phái tổ chức quản lý nhân sự trong hoạt động kinh doanh lữ hành?
39. Trình bày đặc điểm của Lao động kinh doanh Lữ hành.
40. Kinh doanh Lữ hành theo nghĩa rộng và hẹp là gì?
41. Thị trường, thị trường chung và thị trường sản phẩm của công ty lữ hành là gì?
42. Anh /Chị hiểu gì về thị trường quốc tế và thị trường nội địa?
43. Thế nào là kênh chào bán Tours?
44. Kế hoạch tiếp thị là gì? Hãy nêu các lý do để viết một kế hoạch tiếp thị?
45. Nêu một số Hội chợ quốc tế và Việt nam mà Anh/ chị biết? Qua đó hãy nêu qui trình và các lợi ích khi tham gia vào Hội chợ?
46. Ý nghĩa của việc tham gia Hội chợ quốc tế?
47. Đại lý Lữ hành là gì? Nêu các chức năng của Đại lý lữ hành?



TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ  
**DU LỊCH SAIGON**

*Right Choice, Bright Future*

48. Sản phẩm và sản phẩm du lịch là gì? Nêu các đặc điểm của sản phẩm du lịch?
49. Khái niệm về chương trình du lịch?
50. Nêu các thành phần phát triển du lịch theo hướng tài nguyên của MICHAEL M . COLMAN.

**TIỂU BAN ĐỀ THI**

**HỘI ĐỒNG THI TỐT NGHIỆP**