

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA: XÃ HỘI NHÂN VĂN

**ĐÁP ÁN ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 1, năm học 2022 - 2023**

Mã học phần: DDL0090

Tên học phần: Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch

Mã nhóm lớp học phần: 221\_DDL0090\_01, 221\_DDL0090\_02, 221\_DDL0090\_03

Thời gian làm bài (phút/ngày): 90 phút.

Hình thức thi: **Tự luận**

SV được tham khảo tài liệu: Có  Không

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 06/11/2022.**

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

**Format nội dung đáp án đề thi:**

- Font: Times New Roman
- Size: 13

Câu 1 (4 điểm):

**Những việc Hướng dẫn viên cần làm trước khi đi đón khách**

- Kiểm tra lần cuối những giấy tờ, vật dụng và công việc đã được chuẩn bị hay chưa chuẩn bị có trong bảng danh mục kiểm tra. (0.25)
  - Kiểm tra hồ sơ đoàn khách (bao gồm các giấy tờ liên quan đến đoàn và Hướng dẫn viên). Kiểm tra giờ đến của khách tại sân bay (0.25)
  - Gọi điện lái xe phục vụ đoàn khách để thống nhất thời gian và địa điểm (nhắc nhở lái xe kiểm tra lại xăng dầu, máy móc trước khi khởi hành) (0.25)
  - Kiểm tra sự sẵn sàng phục vụ của khách sạn, nhà hàng đầu tiên khách lưu trú và ăn uống. (0.25)
2. Những việc Hướng dẫn viên cần chuẩn bị khi đi đón khách

tại sân bay.

- Đến trước giờ máy bay hạ cánh ít nhất 15 phút (0.25)
- Trang phục lịch sự, chỉnh tề (0.25)
- Tạo tâm lý thoải mái, tự tin (0.25)
- Đem theo hồ sơ đoàn khách, biển đón đoàn, hoa, tiền, điện thoại di động, hộp y tế... (0.25)

**Trình tự các công việc HDV phải thực hiện khi tổ chức tiễn khách (tại sân bay).**

a. Trước khi rời KS ra sân bay:

- Kiểm tra cẩn thận giấy tờ liên quan đến đoàn khách. Chuẩn bị phương tiện vận chuyển của đoàn. (0.25)
- Thông báo cho đoàn khách thông tin cần thiết khi rời KS. Thời gian chính xác làm thủ tục trả phòng và rời khỏi KS (0.25)
- Thời gian nhân viên lễ tân báo thức nếu rời KS vào sáng sớm. Thời gian bữa ăn trước khi rời khách sạn. (0.25)
- Thông báo chính xác về thời gian và địa điểm xe đón đoàn. Nhắc khách kiểm tra cẩn thận giấy tờ, đồ đạc. (0.25)

b. Khi trên xe ra sân bay:

- HDV nên có một số câu hỏi về chuyến đi vừa qua của đoàn. (0.25)
- HDV thu lại đầy đủ phiếu đánh giá của khách về chuyến đi. Quảng bá về những chương trình du lịch mới, điểm du lịch mới. (0.25)

c. Tại sân bay:

- Giúp khách vận chuyển hành lý xuống xe. Giúp khách làm thủ tục lên máy bay và gửi hành lý. (0.25)
- Chúc khách chuyến bay trở về an toàn. Chào tạm biệt khách. Xử lý các tình huống phát sinh (nếu có). Rời khỏi khu vực sân bay. (0.25)

Câu 2 (3 điểm):

### Các công việc của HDV trong công tác tổ chức hướng dẫn tham quan cho đoàn khách 3.0

1. Thông báo chính xác cho đoàn khách những thông tin về buổi tham quan đảm bảo các nội dung, tiêu chuẩn sau:

- Thời gian, địa điểm tham quan. Những quy định tại mỗi điểm tham quan. Trang phục, tư trang cần thiết cho buổi tham quan. (0.25)
- Không nên mang theo những giấy tờ quan trọng, nhiều tiền bạc trong quá trình tham quan để tránh trường hợp bị rơi hoặc mất cắp. (0.25)
- Chuẩn bị cá nhân: (0.25)
- + Kiểm tra lại tài liệu tuyến điểm tham quan sắp tới.
- + Chuẩn bị chu đáo các dụng cụ, tư trang cho buổi tham quan.
- + Chuẩn bị trang phục cá nhân phù hợp với buổi tham quan.

2. Hướng dẫn viên là người xuống xe đầu tiên và giúp khách xuống xe.

- Tập trung đoàn đứng vào vị trí thuận lợi, an toàn trước khu vực điểm tham quan (0.25)
- Làm thủ tục vào cổng. Hướng dẫn khách tham quan (0.25)
- Thuyết minh cụ thể về đối tượng tham quan. Phiên dịch (nếu cần) (0.25)
- Dành khoảng 1/3 thời gian cho khách tự tham quan và chụp ảnh (0.25)
- Trả lời các câu hỏi của khách tham quan (0.25)
- Quản lý đoàn khách. Xử lý tình huống (nếu có) (0.25)

3. Cảm ơn hướng dẫn viên điểm (nếu có) (0.25)

- Hướng dẫn đoàn khách lên xe. Điểm danh đoàn khách cẩn thận (0.25)

- Thông báo rời khỏi điểm tham quan (0.25)

Câu 3 (3 điểm):

### Các công việc HDV phải thực hiện sau khi kết thúc chuyến đi

A. Lập báo cáo sau chuyến đi

1. Miêu tả thực tế mặt kỹ thuật của chuyến tham quan như:

- Thời gian đi lại, phương tiện đi lại. Mức độ cung cấp dịch vụ (0.25)

2. Cung cấp các thông tin cơ bản về đoàn khách sau chuyến đi:

- Mức độ hài lòng của khách. Các ý kiến đóng góp của khách, các nhu cầu, mong muốn của khách (0.25)
- Đề cập sự khác biệt giữa chuyến đi thực tế và chương trình du lịch theo kế hoạch (0.25)
- Đề xuất các ý kiến cải tiến dịch vụ và lịch trình cho khách và doanh nghiệp trong tương lai (0.25)

3. Báo cáo đầy đủ các nội dung liên quan đến sự vụ (nếu có):

(Nội dung sự vụ, nguyên nhân, thời gian, địa điểm, các thiệt hại, trách nhiệm, hướng giải quyết, rút kinh nghiệm...) (0.25)

B. Thanh quyết toán chuyến đi

1. Tập hợp và diễn giải đầy đủ tất cả các chi phí đã chi cho chuyến đi và chi phí phát sinh như:

- Địa điểm; Ngày tháng (0.25)

- Tên; Khoản tiền chi, lý do chi (0.25)

- Chuẩn bị đầy đủ các hóa đơn chứng từ theo quy định (0.25)

2. Thanh toán chính xác, đầy đủ với phòng tài chính kế toán (0.25)

C. Phối hợp giải quyết các công việc sau chuyến đi (nếu có)

1. Phân tích những phàn nàn của khách hoặc đối tác để có thể đưa ra các giải pháp khắc phục hoặc cách thuyết phục hợp lý, có cơ sở. (0.25)

2. Phân loại, lập báo cáo về các công việc còn lại sau chuyến đi (mất mát, thất lạc tài sản của khách, tai nạn, bảo hiểm...) (0.25)

3. Phối hợp xử lý các công việc nói trên có hiệu quả (0.25)

**Giảng viên biên soạn đáp án đề thi: ThS. Võ Văn Thành & ThS. Nguyễn Hải Minh**

*Ngày kiểm duyệt:*

**Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn kiểm duyệt đề thi:4/11/2022**

**TS Nguyễn Vũ Quỳnh Như**

**Trưởng Ngành Đông phương học**

Sau khi kiểm duyệt đề thi, **Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn** gửi về Trung tâm Khảo thí qua email: [khaothiivanlang@gmail.com](mailto:khaothiivanlang@gmail.com) bao gồm file word và file pdf (được đặt password trên 1 file nén/lần gửi) và nhắn tin password + họ tên GV gửi qua Số điện thoại Thầy Phan Nhất Linh (**0918.01.03.09**).