

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA: Khoa xã hội và Nhân văn

**ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 1 , năm học 2023 – 2024**  
**(LẦN 2)**

Mã học phần:

Tên học phần: Nghiệp vụ du lịch

Mã nhóm lớp học phần:

Thời gian làm bài (phút/ngày): 60 phút

Hình thức thi: **Trắc nghiệm kết hợp tự luận**

SV được tham khảo tài liệu: Có

Không

**Cách thức nộp bài phần tự luận**

- SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi

**PHẦN TRẮC NGHIỆM (4 điểm)**

Hướng dẫn viên du lịch cần được trang bị kỹ năng nào?

A. Cả A, B, C đều đúng

B. Hoạt náo

C. Ngoại ngữ

D. Giao tiếp

ANSWER: A

Khi phục vụ khách trên phương tiện di chuyển là ô tô 29 (hoặc 36 hoặc 45 chỗ), khách hay bị say xe, hướng dẫn nên bố trí cho khách ngồi ở?

A. Phía đầu xe

B. Phía giữa xe

C. Phía cuối xe

D. Cả A, B, C đều đúng

ANSWER: A

Trong trường hợp tác nghiệp một mình, khi sử dụng cờ đoàn, hướng dẫn viên nên?

A. Đi sau cùng để bao quát đoàn khách

B. Đi đầu tiên để bao quát đoàn khách

C. Đi chính giữa bao quát đoàn khách

**D.** Đi sang một bên để bao quát đoàn khách

ANSWER: A

Trong chuyến tham quan, Hướng dẫn viên nên dành thời gian cho khách tự do tham quan bao lâu?

**A.** 1/4 thời gian

**B.** 1/2 thời gian

**C.** 1/3 thời gian

**D.** Không dành thời gian cho khách tự do

ANSWER: A

Thông tin mà hướng dẫn viên du lịch chia sẻ phải đảm bảo?

**A.** Cả A, B, C đều đúng

**B.** Tính cập nhật

**C.** Phù hợp với luật pháp, đạo đức và các chuẩn mực xã hội tại Việt Nam

**D.** Độ tin cậy

ANSWER: A

Khi thực hiện công việc hướng dẫn cho đoàn khách tại điểm tham quan, hướng dẫn viên sử dụng micro cần lưu ý KHÔNG NÊN làm điều nào dưới đây?

**A.** Điều chỉnh âm thanh của micro đạt mức tối đa

**B.** Chọn vị trí đứng thuyết trình để hệ thống âm thanh vọng ra rõ ràng.

**C.** Điều chỉnh âm thanh của micro ở mức vừa phải, không ảnh hưởng tới đoàn khác.

**D.** Điều chỉnh micro đúng hướng để âm thanh không bị mất hoặc khách nghe không rõ.

ANSWER: A

Hướng dẫn viên du lịch phải có mặt trước thời gian nhận khách ở sân bay ít nhất bao lâu?

**A.** 30 phút

**B.** 60 phút

**C.** 15 phút

**D.** 120 phút

ANSWER: A

Khi phục vụ khách tham quan tại các cơ sở thờ tự tôn giáo, hướng dẫn viên nên tập trung thuyết minh nội dung gì?

**A.** Lịch sử hình thành và phát triển của điểm tham quan

- B. Phân tích sâu về triết lý tôn giáo
- C. Văn hóa nghệ thuật kiến trúc, khái quát triết lý tôn giáo
- D. Cả A, C đều đúng

ANSWER: A

Trong hướng dẫn du lịch, khi đưa tay chỉ về phía đối tượng tham quan, hướng dẫn viên NÊN làm điều gì dưới đây?

- A. Dùng cả bàn tay nhẹ nhàng hướng về phía đối tượng tham quan
- B. Vung tay mạnh
- C. Xòe các ngón tay
- D. Đưa tay hời hợt

ANSWER: A

Để có thể xử lý tốt các tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch, Hướng dẫn viên cần trang bị những kiến thức nào?

- A. Cả A, B, C đều đúng
- B. Nghiên cứu cơ cấu của đoàn khách, đặc điểm nhu cầu, thói quen, sở thích và văn hóa giao tiếp ứng xử của đoàn khách
- C. Nắm vững những tuyến điểm có trong chương trình. Có đầy đủ niên giám địa chỉ, điện thoại cần liên hệ trong quá trình thực hiện chương trình
- D. Nắm vững các quy định pháp luật của Nhà nước liên quan tới du lịch, những chính sách và quy định của công ty, điểm tham quan

ANSWER: A

Trong kỹ năng xử lý tình huống với hướng dẫn viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên Nên làm điều gì?

- A. Tô thái độ hợp tác
- B. Không tỏ ra hiểu biết hơn ngay cả khi họ khiếm khuyết
- C. Tế nhị, thăm dò thái độ trước khi định giúp đỡ
- D. Xen ngang công việc của họ

ANSWER: A

Đặc điểm tiêu biểu của nghề hướng dẫn du lịch là?

- A. Cả A, B, C đều đúng
- B. Nghề đòi hỏi tích hợp nhiều kỹ năng và kiến thức
- C. Thiết lập được nhiều mối quan hệ
- D. Tính mùa vụ khác biệt so với các ngành nghề khác

ANSWER: A

Là Hướng dẫn viên, khi trên xe cùng đoàn bạn nên ngồi ở vị trí nào trên xe?

- A. Phía đầu xe
- B. Phía cuối xe
- C. Giữa xe
- D. Ngồi đâu cũng được

ANSWER: A

Là hướng dẫn viên du lịch, trong quá trình giao tiếp, ứng xử với lái xe, KHÔNG NÊN làm điều gì dưới đây?

- A. Thể hiện sự tức giận của mình với lái xe trước mặt khách du lịch
- B. Cần khéo léo giữ mối quan hệ tốt với lái xe và hạn chế tới mức thấp nhất các trường hợp xấu xảy ra
- C. Nên giới thiệu lái xe với đoàn khách ngay từ khi bắt đầu chuyến du lịch
- D. Trong khi lái xe đang làm việc, hướng dẫn viên không nên nói chuyện riêng quá nhiều với lái xe, làm mất sự tập trung của lái xe

ANSWER: A

Trong giao tiếp, ứng xử với khách du lịch, hướng dẫn viên cần phải chú ý những điều gì?

- A. Cả A, B, C đều đúng
- B. Hướng dẫn viên phải đảm bảo tính công bằng cho đoàn khách
- C. Hướng dẫn viên phải biết hòa mình cùng du khách, có tinh thần tận tâm, giúp đỡ khách
- D. Hướng dẫn viên biết tôn trọng khách, luôn lắng nghe những ý kiến, yêu cầu, nguyện vọng của khách

ANSWER: A

Khi lên và tư vấn thực đơn cho khách, hướng dẫn viên KHÔNG NÊN làm điều gì?

- A. Đưa ra nhiều món ăn lạ vào thực đơn
- B. Đưa ra thực đơn phong phú, đa dạng
- C. Thực đơn thay đổi từng bữa nếu khách lưu trú dài ngày
- D. Thực đơn đảm bảo có các món ăn đặc sản của địa phương

ANSWER: A

Khi quá trình tiếp nhận và trả lời câu hỏi của khách du lịch, hướng dẫn viên cần chú ý điều gì?

- A. Cả A, B, C đều đúng

**B.** Trả lời trước những câu hỏi mang tính chất tổng quát, đáp ứng yêu cầu chung của cả đoàn khách

**C.** Có những câu hỏi khách đặt ra nhưng hướng dẫn viên không biết thì nên thành thật xin lỗi khách, hẹn sẽ tìm hiểu thêm và trả lời khách vào thời gian cụ thể trong thời gian đoàn còn lưu lại điểm tham quan

**D.** Hướng dẫn viên nên để khách đặt hết câu hỏi, sau đó dựa vào tính chất của từng câu để trả lời theo trình tự ưu tiên

ANSWER: A

Để tránh việc du khách có thể bị lạc tại điểm du lịch trong quá trình tham quan, hướng dẫn viên du lịch NÊN làm gì?

**A.** Cả A, B, C đều đúng

**B.** Thông báo cho khách về địa điểm đậu xe của đoàn cũng như số hiệu của xe

**C.** Luôn luôn quan sát đoàn khách

**D.** Chỉ cho khách dấu hiệu nhận biết của đoàn

ANSWER: A

Hướng dẫn viên có thể tìm kiếm và thu thập thông tin phục vụ cho việc xây dựng bài thuyết minh từ những nguồn nào?

**A.** Cả A, B, C đều đúng

**B.** Hiệp hội du lịch, văn phòng du lịch, phòng tư liệu của doanh nghiệp lữ hành

**C.** Kinh nghiệm của bản thân và đồng nghiệp, dân cư địa phương

**D.** Phương tiện thông tin đại chúng

ANSWER: A

Các công việc hướng dẫn viên cần làm khi tổ chức phục vụ ăn uống cho đoàn khách tại nhà hàng?

**A.** Cả A, B, C đều đúng

**B.** Thông báo rõ ràng thực đơn của bàn ăn

**C.** Thông tin phản hồi về chất lượng và cách thức phục vụ bữa ăn cho nhà hàng

**D.** Thông báo chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn

ANSWER: A

### **PHẦN TỰ LUẬN (6 điểm)**

**Câu hỏi kiến thức (3điểm):** “Nhận và sắp xếp phòng” là một trong những nhiệm vụ không thể thiếu của hướng dẫn viên trong các chương trình du lịch dài ngày, hướng dẫn viên phải thực hiện những phần việc nào khi nhận và sắp xếp phòng?

**Đáp án Câu hỏi kiến thức :**

**+ Phối hợp với trưởng đoàn để phân chia phòng cho khách**

- + Đảm bảo phân chia phòng hợp lý.
- + Liên hệ với lễ tân
- + Thông báo về khoảng cách và thời gian đoàn sắp đến cơ sở lưu trú
- + Giới thiệu và cung cấp những thông tin cơ bản về cơ sở lưu trú cho khách.
- + Thông báo những quy định khi đoàn đến cơ sở lưu trú
- + Tập trung khách tại tiền sảnh
- + Làm thủ tục nhận phòng với lễ tân.
- + Phát chìa khóa và (phiếu ăn sáng nếu có) cho khách
- + Đánh dấu chính xác số phòng khách ở vào danh sách đoàn.
- + Thông báo giờ ăn hoặc giờ thăm quan cho khách.
- + Giải quyết nhanh chóng những thắc mắc của khách
- + Xác nhận số lượng phòng và số lượng khách với lễ tân

**Câu hỏi tình huống (3 điểm):**Thực hành xử lý tình huống khi thực hiện chương trình du lịch: Sau khi dùng bữa cơm đầu tiên ở khách sạn, khách đề nghị huỷ những bữa ăn sau đó để đi ăn ở nhà hàng khác

**Đáp án Câu hỏi tình huống:**

- HDV cần tìm hiểu nguyên nhân khách đề nghị ăn tại nhà hàng, hãy thuyết phục họ giữ đúng chương trình đã ký kết giữa doanh nghiệp gửi khách và doanh nghiệp lữ hành đón khách.
- Nếu nguyên nhân là do chất lượng phục vụ của nhà hàng thì HDV đề nghị nhà hàng khắc phục những thiếu sót đã làm du khách không hài lòng và thông báo cho nhà hàng biết đó là lý do khiến họ muốn ăn ngoài.
- Sau đó thuyết phục đoàn khách giữ nguyên chương trình mà công ty lữ hành đã đặt, hứa với khách là nhà hàng sẽ khắc phục những hạn chế mà khách đã phản ánh.
- Nếu đoàn khách không chấp nhận hoặc chỉ vì họ muốn ăn tại nhà hàng cho được thoải mái, tự do hơn thì HDV báo về cho doanh nghiệp lữ hành biết và thực hiện theo quyết định của điều hành
- Sau đó HDV đặt nhà hàng khác phù hợp hơn và đưa khách đi ăn ngoài mà vẫn giữ đúng tiêu chuẩn mức ăn theo quy định của tour du lịch. Nếu khách muốn ăn tiêu chuẩn cao hơn, họ phải thanh toán các khoản chênh lệch.
- HDV đề nghị trưởng đoàn khách xác nhận yêu cầu của họ đề nghị huỷ ăn trong khách sạn để ăn tại nhà hàng, tránh những phiền hà không cần thiết khi làm thủ tục thanh toán cho đoàn.

Ngày biên soạn: 15/11/ 2023

Giảng viên biên soạn đề thi: TS. Lâm Thị Thúy Phượng

*Ngày kiểm duyệt:*

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