

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

**ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN**  
**THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 232, năm học 2023-2024**

**I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Ngh nghiệp vụ du lịch		
Mã học phần:	71TOBU40012	Số tin chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	232_71TOBU40012_01		
Hình thức thi: <b>Trắc nghiệm kết hợp Tự luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>60</b>	phút
<b>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</b>	<input type="checkbox"/> Có	<input checked="" type="checkbox"/> Không	

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

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

**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)
<b>CLO 1</b>	Vận dụng được các kiến thức tổng quát về nghiệp vụ du lịch vào thực tế	Trắc nghiệm	40%	Từ câu 1-20	0.2đ	
<b>CLO 2</b>	Xác định được cách quản lý và thực hiện nghiệp vụ chương trình du lịch	Tự luận	30%	1 câu	3đ	
<b>CLO 3</b>	Vận dụng thành thạo các nghiệp vụ du lịch trong việc tổ chức chương trình du lịch, giải đáp thắc mắc, xử lý tình huống liên quan	Tự luận	30%	1 câu	3đ	

**III. Nội dung câu hỏi thi**

**PHẦN TRẮC NGHIỆM (20 câu + 0.2đ)**

1. Điều nào dưới đây Hướng dẫn viên **KHÔNG NÊN** làm khi giao tiếp bằng ngôn ngữ cơ thể với khách du lịch?

- A. Cho tay vào túi quần, túi áo
- B. Đứng cân bằng, ngay ngắn, ngẩng đầu vừa phải
- C. Tư thế tự nhiên, thoải mái, lịch sự
- D. Nét mặt thân thiện, tươi tắn, luôn mỉm cười

ANSWER: A

2. Theo anh (chị), kỹ năng hoạt náo, kể chuyện tiêu lâm, câu đố... có cần thiết cho hướng dẫn viên khi hướng dẫn đoàn khách quốc tế không?

- A. Phải có để tạo sinh khí cho chuyến đi
- B. Du lịch cần tự do, không bắt họ thêm nội dung không cần thiết
- C. Có để tạo không khí giúp thoát qua nhiều tình huống vãn hơn
- D. Người nghiêm túc không cần những điều đó vẫn thu hút khách

ANSWER: A

3. 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. Lịch sử hình thành, văn hóa nghệ thuật kiến trúc của điểm tham quan và triết lý của tôn giáo nơi thờ tự đó.

ANSWER: A

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

- A. Tất cả các lựa chọn đều đúng
- B. Nghề đòi hỏi tích hợp nhiều kỹ năng và kiến thức
- C. Thiết lập được nhiều mối quan hệ
- D. Thời gian làm việc không cố định

ANSWER: A

5. Khi đưa khách đến nhà hàng dùng bữa, khách không đông, anh/ chị sẽ

- A. Cho khách đi rửa mặt 5 – 10 phút sẽ quay lại bàn ăn để HDV kiểm tra bàn
- B. Cho khách ngồi vào bàn ngay để giữ chỗ và vì khách đói rồi.
- C. Ai vào trước ngồi trước, ai đi rửa mặt ra ngồi sau
- D. Nhà hàng vắng, khách muốn sao cũng được

ANSWER: A

6. Trong giao tiếp bằng lời (sử dụng ngôn từ) với khách du lịch, Hướng dẫn viên nên KHÔNG NÊN làm gì dưới đây?

- A. Sử dụng những từ ngữ mang tính địa phương
- B. Sử dụng ngôn từ trong sáng, rõ ràng, dễ hiểu.
- C. Trau dồi ngôn ngữ, để có được một vốn từ vựng phong phú
- D. Tất cả các lựa chọn đều đúng

ANSWER: A

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

- A. Tất cả các lựa chọn đều đúng
- B. Độ tin cậy
- C. Tính cập nhật
- D. Phù hợp với luật pháp, đạo đức và các chuẩn mực xã hội tại Việt Nam

ANSWER: A

8. 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

9. Khi khách mời hướng dẫn viên cùng ăn chung

- A. Chỉ xin phép dự 1 lúc để không gây bất tiện cho việc bố trí ăn hoặc câu chuyện riêng của mỗi bên nhất là nội bộ tour còn phải chuẩn bị cho khách
- B. Từ chối ngay vì không ăn hết suất cho nội bộ, không cần ăn của khách
- C. Nếu đoàn vui vẻ hòa đồng thì cùng ăn
- D. Bất cứ buổi nào không gây bất tiện cho cả 2 phía thì không từ chối

ANSWER: A

10. Hướng dẫn viên du lịch nên giao tiếp bằng ngôn ngữ cử chỉ như thế nào với khách du lịch?

- A. Tế nhị, lịch sự trong mọi động tác, cử chỉ hành động
- B. Giữ khoảng cách không gian thích hợp
- C. Đứng trên cao nói xuống
- D. Tạo dáng vẻ cử chỉ thân thiện

ANSWER: A

11. Khi thuyết minh tại điểm tham quan, Hướng dẫn viên NÊN chọn vị trí đứng ở đâu cho du khách?

- A. Tất cả các lựa chọn đều đúng
- B. Chỗ nào quan sát đủ vật chủ cần tham quan
- C. Chỗ nào đủ cho cả đoàn đứng/ngồi nghe giới thiệu là được
- D. Chỗ nào mát không cản người qua lại

ANSWER: A

12. Hướng dẫn viên đưa khách nước ngoài đến ăn chiều tại một nhà hàng ở trung tâm thành phố. Còn cách khoảng 2km thì đường bị kẹt xe, khách đang đói mà nếu chờ thì không biết đến bao giờ đường mới thông?

- A. Điện thoại cho nhà hàng biết khách tới trễ để chờ. Xin ý kiến của điều hành.
- B. Điện thoại cho nhà hàng biết khách tới trễ để chờ. Và cứ chờ đến khi hết kẹt xe.
- C. HDV nên trao đổi với tài xế để cùng xem xét khả năng kẹt xe có thể kéo dài bao lâu. cho cả đoàn xuống đi bộ qua khỏi chỗ kẹt xe, sau đó thuê xích lô chở khách đến nhà hàng.
- D. Xin ý kiến của điều hành.

ANSWER: A

13. Anh/ Chị xử lý như thế nào khi khách bị mất hộ chiếu?

- A. Trao đổi với khách để xác định địa điểm và thời gian khách bị mất hộ chiếu để cố gắng tìm kiếm ra hộ chiếu. Báo về công ty để tìm ra hướng khắc phục.
- B. Trao đổi với khách để xác định địa điểm và thời gian khách bị mất hộ chiếu để cố gắng tìm kiếm ra hộ chiếu.
- C. Báo ngay với cơ quan công an địa phương gần nhất. Báo về công ty để tìm ra hướng khắc phục.
- D. Áp dụng cả ba phương án trên

ANSWER: A

14. Để thành công trong công tác hướng dẫn một đoàn khách Việt Nam hướng dẫn viên cần phải sử dụng hoạt náo trong công tác hướng dẫn?

- A. Tùy theo từng đối tượng khách
- B. Sai
- C. Tất cả các lựa chọn đều không phù hợp
- D. Đúng

ANSWER: A

15. Khi khách bỏ điểm tham quan để ở lại khách sạn nghỉ, hướng dẫn viên sẽ

- A. Đồng ý vì đó là quyền của khách, miễn không ảnh hưởng tới đoàn và không kiện cáo, đòi tiền sau này – có xác nhận của trưởng đoàn
- B. Đồng ý miễn là không đòi lại tiền lại là được
- C. Không đồng ý vì phải đi cho đúng hợp đồng và dễ quản lý đoàn
- D. Muốn sao cũng được

ANSWER: A

16. 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

17. 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. Tất cả các lựa chọn 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

18. Trong trường hợp tác nghiệp một mình, khi sử dụng còi 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

19. 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

20. Nội dung nào **KHÔNG** có trong giai đoạn thu hút du khách vào sự hướng dẫn của HDV

- A. Tạo thị hiếu & một trong du lịch
- B. Ngôn ngữ biểu cảm
- C. Tạo bầu không khí tâm lý thoải mái
- D. Nội dung chương trình có trọng tâm trọng điểm

ANSWER: A

## **PHẦN TỰ LUẬN (2 câu + 3điểm/ câu)**

### **Câu hỏi 1: Lý thuyết (3 điểm)**

Anh /chị hãy trình bày các công việc của hướng dẫn viên trong công tác tổ chức hướng dẫn một buổi tham quan cho đoàn khách.

### **Câu hỏi 2: Tình huống (3 điểm)**

Là hướng dẫn viên du lịch, anh/ chị sẽ làm gì khi có khách trong đoàn bị mất tài sản ở khách sạn?

**ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM**

<b>Phần câu hỏi</b>	<b>Nội dung đáp án</b>	<b>Thang điểm</b>	<b>Ghi chú</b>
<b>I. Trắc nghiệm</b>		<b>4.0</b>	
Câu 1 – 10		0.1	
Câu 11 – 20		0.2	
<b>II. Tự luận</b>		<b>6.0</b>	
Câu 1	<p>a. Thông báo chính xác cho đoàn khách những thông tin về buổi tham quan đảm bảo các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian, địa điểm tham quan.</li> <li>- Những quy định tại mỗi điểm tham quan.</li> <li>- Trang phục, tư trang cần thiết cho buổi tham quan.</li> <li>- 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.</li> <li>- Chuẩn bị cá nhân: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Kiểm tra lại tài liệu tuyển điểm tham quan sắp tới.</li> <li>+ Chuẩn bị chu đáo các dụng cụ, tư trang cho buổi tham quan.</li> <li>+ Chuẩn bị trang phục cá nhân phù hợp với buổi tham quan.</li> </ul> </li> </ul> <p>b. Hướng dẫn viên là người xuống xe đầu tiên và giúp khách xuống xe.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tập trung đoàn đứng vào vị trí thuận lợi, an toàn trước khu vực điểm tham quan</li> <li>- Làm thủ tục vào cổng</li> <li>- Hướng dẫn khách tham quan</li> <li>- Thuyết minh cụ thể về đối tượng tham quan</li> <li>- Dành khoảng 1/3 thời gian cho khách tự tham quan và chụp ảnh</li> <li>- Trả lời các câu hỏi của khách tham quan</li> <li>- Quản lý đoàn khách</li> </ul> <p>c. Cảm ơn hướng dẫn viên điểm (nếu có)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hướng dẫn đoàn khách lên xe</li> <li>- Điểm danh đoàn khách cẩn thận</li> </ul>	<p>1.0</p> <p>1.0</p> <p>1.0</p>	

	- Thông báo rời khỏi điểm tham quan		
Câu 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi với khách để biết nắm rõ về vật dụng khách bị mất hoặc thất lạc</li> <li>- Thông báo với khách sạn về việc khách bị mất đồ.</li> <li>- Yêu cầu khách sạn lập biên bản vụ việc.</li> <li>- Đưa khách đến gặp đại diện của khách sạn để cùng giải quyết.</li> <li>- Nếu tài sản vô cùng quan trọng, hoặc có giá trị lớn đối với khách thì phải báo ngay với cơ quan công an địa phương nhờ hỗ trợ điều tra.</li> <li>- Đồng thời báo ngay về công ty để nhận chỉ đạo từ ban lãnh đạo công ty.</li> </ul>	3.0	
	<b>Điểm tổng</b>	<b>10.0</b>	

**Người duyệt đề**

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 3 năm 2024*

**Giảng viên ra đề**

**TS. Đinh Thị Lý Vân**

**Lâm Thị Thúy Phượng**