

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
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<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. 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

2. 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.** Tính mùa vụ khác biệt so với các ngành nghề khác

ANSWER: A

3. 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.** Nói chuyện riêng quá nhiều với lái xe, làm mất sự tập trung của lái xe

ANSWER: A

4. 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

5. 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 viên 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

6. 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

7. Trong trường hợp tác nghiệp một mình, khi sử dụng cò 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

8. 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

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

- A. Tất cả các lựa chọn 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

10. 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

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

- A. Tất cả các lựa chọn 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

12. 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

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

- A. Tất cả các lựa chọn 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

14. 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.** Tất cả các lựa chọn 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

15. 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

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

- A.** Tất cả các lựa chọn 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

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

- A.** Tỏ 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

18. 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

19. 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. Tất cả các lựa chọn 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

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

- A. Tất cả các lựa chọn đều đúng
- B. Hoạt náo
- C. Ngoại ngữ
- D. Giao tiếp

ANSWER: A

### PHẦN TỰ LUẬN (2 câu + 3điểm/ câu)

#### Câu hỏi 1: Lý thuyết (3 điểm)

Anh /chị hãy trình bày trình tự các công việc hướng dẫn viên phải thực hiện khi tổ chức tiễn khách (từ lúc ở khách sạn đến lúc ra sân bay).

#### Câu hỏi 2: Tình huống (3 điểm)

Sau khi nhận phòng tại khách sạn, khách đề nghị đổi phòng khác. Là người đang thực hiện nghiệp vụ du lịch, bạn xử lý tình huống này như thế nào?

### ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
<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	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. - Thông báo cho đoàn khách thông tin cần thiết khi rời KS	1.0	



	thích,...) muốn ở phòng tiện nghi hơn, HDV phải trao đổi với khách và lễ tân về việc thanh toán khoản chênh lệch giá giữa 2 phòng.		
	<b>Điểm tổng</b>	<b>10.0</b>	

Người duyệt đề

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 3 năm 2024*  
Giảng viên ra đề

**TS. Đinh Thị Lý Vân**

**Lâm Thị Thúy Phượng**