

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: KHOA XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 3, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Ngh nghiệp vụ du lịch		
Mã học phần:	71TOBU40012	Số tin chỉ:	30
Mã nhóm lớp học phần:	233_71TOBU40012_01		
Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	90	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	

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)
CLO1	Vận dụng được các kiến thức tổng quát về nghiệp vụ du lịch vào thực tế (tổ chức thực hiện nghiệp vụ du lịch tổ chức đón tiễn và phục vụ du lịch, xử lý tình huống trên tuyến và tại các điểm đến du lịch)	Trắc nghiệm & Tự luận	30%	Trắc nghiệm: 6, 7, 8, 17, 20 Tự Luận: câu 2	3	
CLO2	Xác định được cách quản lý và thực hiện nghiệp vụ chương trình du lịch	Trắc nghiệm	20%	Trắc nghiệm: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 11	2	
CLO3	Vận dụng thành thạo các nghiệp vụ du lịch trong việc tổ chức chương trình du	Trắc nghiệm	20%	Trắc nghiệm: 9, 14, 15, 16	2	

	lịch, giải đáp thắc mắc, xử lý tình huống liên quan					
CLO4	Vận dụng kỹ năng làm việc nhóm, giao tiếp, thuyết trình và thuyết phục để phối hợp tốt với các bên liên quan trong quá trình thực hiện nghiệp vụ và ứng xử phù hợp với các đối tượng khác nhau	Trắc nghiệm	20%	Trắc nghiệm: 12, 13, 18, 19	2	
CLO5	Thể hiện thái độ tích cực, đạo đức nghề nghiệp, ứng xử văn minh, tinh thần học hỏi, cầu tiến, thái độ tự tin, năng lực thích ứng nhanh với môi trường làm việc và trách nhiệm với cộng đồng	Tự luận	10%	Tự luận: câu 1	1	

III. Nội dung câu hỏi thi

PHẦN TRẮC NGHIỆM (20 câu hỏi + mỗi câu 0.2 điểm)

Câu 1: Các đối tượng có thể tham gia ký hợp đồng bao gồm:

- A. Cả B, C, D đều đúng
- B. Pháp nhân với pháp nhân
- C. Pháp nhân với cá nhân
- D. Cá nhân với cá nhân

Câu 2: Các yếu tố cần thiết tạo nên hoạt động du lịch

- A. Du khách, tài nguyên du lịch, nhà cung ứng dịch vụ, nhà nước
- B. Du khách, tài nguyên du lịch
- C. Du khách, tài nguyên du lịch, công ty du lịch, nhà nước
- D. Du khách, tài nguyên du lịch, dịch vụ lưu trú, nhà nước

Câu 3: Đối tượng nào sau đây KHÔNG phải là khách du lịch?

- A. Những người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên đến nơi khác nhằm tìm kiếm việc làm hoặc định cư
- B. Những người đi thăm viếng ngoại giao, hội họp, hội thảo, trao đổi khoa học, công vụ, thể thao...
- C. Những người đi du lịch kết hợp kinh doanh
- D. Giảng viên tại trường Đại học ABC tham gia khoá học ngắn hạn (01 tháng) về phương pháp giảng dạy tại trường Đại học Melbourne ở Úc.

Câu 4: Đối tượng nào sau đây là khách du lịch?

- A. Cả B, C đều đúng
- B. Việt kiều về nước thăm thân
- C. Giảng viên tại trường Đại học ABC tham gia khoá học ngắn hạn (01 tháng) về phương pháp giảng dạy tại trường Đại học Melbourne ở Úc.
- D. Cả B, C đều sai

Câu 5: Có mấy cách cơ bản để phân loại loại hình du lịch

- A. 3
- B. 2
- C. 4
- D. 5

Câu 6: Thời gian nhận/ trả phòng khách sạn theo tiêu chuẩn chung thường là:

- A. Nhận phòng lúc 14 giờ/ trả phòng lúc 12 giờ
- B. Nhận phòng lúc 12 giờ/ trả phòng lúc 14 giờ
- C. Nhận phòng lúc 12 giờ/ trả phòng lúc 12 giờ
- D. Nhận phòng 14 giờ/ trả phòng lúc 14 giờ

Câu 7: Hợp phần chính của phát triển du lịch bền vững là gì?

- A. Kinh tế, xã hội, môi trường
- B. Kinh tế, môi trường
- C. Kinh tế, xã hội
- D. Môi trường, xã hội

Câu 8: Sau khi kết thúc tour, công việc quan trọng điều hành cần thực hiện là gì?

- A. Lập quyết toán tour
- B. Lập dự toán tour
- C. Đặt dịch vụ
- D. Nhận thông tin từ người bán hàng

Câu 9: Đâu KHÔNG phải là loại hình dịch vụ du lịch phân theo nhóm nhà cung cấp?

- A. Đại lý du lịch
- B. Dịch vụ lưu trú
- C. Dịch vụ ăn uống
- D. Dịch vụ vận chuyển

Câu 10: Quy trình sale tour cơ bản bao gồm mấy bước?

- A. 8
- B. 7

- C. 6
- D. 5

Câu 11: Doanh nghiệp lữ hành nội địa là...

- A. Doanh nghiệp được cấp phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa phục vụ khách du lịch nội địa, được thành lập theo quy định của pháp luật, có ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa tại ngân hàng. Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa phải tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành về lữ hành.
- B. Doanh nghiệp được cấp phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa phục vụ khách du lịch nội địa, được thành lập theo quy định của pháp luật.
- C. Doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật, có ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa tại ngân hàng.
- D. Cả A, B, C đều sai.

Câu 12: Các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành bao gồm

- A. Kinh doanh chương trình du lịch; Kinh doanh dịch vụ đại lý du lịch; Kinh doanh các dịch vụ khác.
- B. Kinh doanh chương trình du lịch; Kinh doanh dịch vụ đại lý du lịch
- C. Kinh doanh chương trình du lịch; Kinh doanh dịch vụ lưu trú; Kinh doanh dịch vụ vận chuyển.
- D. Kinh doanh dịch vụ đại lý du lịch; Kinh doanh dịch vụ ăn uống

Câu 13: Doanh nghiệp lữ hành và nhà cung cấp thường có quan hệ theo hình thức nào?

- A. Hình thức ký gửi, mua bán
- B. Liên kết hợp tác
- C. Liên kết liên doanh
- D. Cả A, B, C đều sai

Câu 14: Các quốc gia yêu cầu Visa du lịch đối với khách du lịch là người Việt?

- A. Mông Cổ
- B. Brunei
- C. Singapore
- D. Indonesia

Câu 15: Khách trẻ em (CHD) được xác định trong vận chuyển hàng không là trẻ:

- A. Từ 2 đến dưới 12 tuổi
- B. Từ 0 đến 2 tuổi
- C. Từ 2 đến 11 tuổi
- D. Từ 2 đến 12 tuổi

Câu 16: Trong dịch vụ vận chuyển hàng không, để xác định khách lẻ hay khách đoàn dựa vào:

- A. Số lượng khách (người), từ 9 khách trở lên
- B. Số lượng khách (người), từ 8 khách trở lên
- C. Số lượng khách (người), từ 10 khách trở lên
- D. Số lượng khách (người), từ 11 khách trở lên

Câu 17: Tính giá 02 đêm phòng cho gia đình 04 người, trong đó có 02 người lớn + 01 trẻ 5 tuổi + 01 trẻ 8 tuổi. Giá phòng: 1.950.000 đ/ phòng/ đêm. Trong đó miễn phí 01 trẻ từ 5 tuổi trở xuống ngủ cùng giường với bố mẹ; phụ thu trẻ thứ 2: 550.000 đ/ phòng/ đêm bao gồm ăn sáng; phụ thu ăn sáng: 150.000 đ/ người/ngày.

- A. 5.000.000 đ
- B. 3.900.000 đ
- C. 4.450.000 đ
- D. 5.300.000 đ

Câu 18: Đâu là hãng hàng không truyền thống ở Việt Nam?

- A. Vietnam Airlines
- B. Vietjet Air
- C. Bamboo Airways
- D. Pacific Airlines

Câu 19: Đâu là quốc gia mà người Việt Nam khi đi du lịch không cần phải xin Visa?

- A. Brunei
- B. Hàn Quốc
- C. Đài Loan
- D. Nhật Bản

Câu 20: Để dẫn đoàn du lịch từ Việt Nam sang Trung Quốc, hướng dẫn viên cần đáp ứng điều kiện gì?

- A. Cả B, D đều đúng
- B. Có hợp đồng với đơn vị tổ chức tour
- C. Có thẻ hướng dẫn viên nội địa
- D. Có thẻ hướng dẫn viên quốc tế

PHẦN TỰ LUẬN

Câu hỏi 1: (2,5 điểm)

Trình bày khái niệm kinh doanh dịch vụ du lịch và các loại hình kinh doanh dịch vụ du lịch và cho ví dụ minh họa?

Câu hỏi 2: (3,5 điểm)

Tính giá tour cho chương trình cụ thể như sau:

- Số lượng: 15 khách (12 người lớn + 3 trẻ em từ 2- 5 tuổi). Có 03 gia đình, mỗi gia đình gồm 2 người lớn + 1 trẻ em.
- Hành trình: TPHCM- Nha Trang- TPHCM
- Thời gian khởi hành: 2 ngày 1 đêm
- Phương tiện: Vé máy bay + xe

Biết rằng:

- Giá vé máy bay:
 - o Người lớn: 2.700.000 đ/ vé
 - o Trẻ em: 90% giá người lớn
- Khách sạn 3 sao:

- Giá: 1.500.000 đ/ phòng/ đêm (đã bao gồm ăn sáng + 02 khách/ phòng + miễn phí 01 trẻ em ở cùng)
- Giường phụ: 500.000 đ/ đêm/ phòng, đã bao gồm ăn sáng
- Ăn uống: 03 bữa chính: 210.000 đ/ khách/ bữa (miễn phí suất ăn cho trẻ dưới 5 tuổi)
- Xe tham quan suốt tuyến: 6.800.000 đ
- Vé Safari:
 - Người lớn: 650.000 đ
 - Trẻ em: 550.000 đ
- Bảo hiểm du lịch: 6.000 đ/ khách (mức bồi thường: 30.000.000 đ/ trường hợp)
- Các chi phí khác (hướng dẫn viên, nón, nước, khăn lạnh...): 2.800.000 đ

Tỉ suất lợi nhuận cho đoàn là: 12%

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Trắc nghiệm		4.0	
Câu 1 – 20	Tất cả đáp án đúng là A (hệ thống sẽ tự xáo trộn đáp án)	0.2	
II. Tự luận		6.0	
Câu 1.	Nêu khái niệm Kinh doanh dịch vụ du lịch là qua trình tổ chức sản xuất sản phẩm du lịch, quảng bá sản phẩm du lịch và mua bán sản phẩm du lịch trên thị trường nhằm thu được lợi nhuận về mặt kinh tế.	0.5	
	Các loại hình kinh doanh dịch vụ du lịch: - Kinh doanh lữ hành - Kinh doanh khách sạn - Kinh doanh dịch vụ vận chuyển - Kinh doanh dịch vụ ăn uống - Đại lý du lịch	1	
	Ví dụ minh họa: - Kinh doanh lữ hành: Vietravel, Bến Thành Tourist, Sài Gòn Tourist... - Kinh doanh khách sạn: Mường Thanh, FLC, Vinpearl... - Kinh doanh dịch vụ vận chuyển: Vietnam Airlines, Saco, Superdong... - Kinh doanh dịch vụ ăn uống: các nhà hàng. - Đại lý du lịch: PNR, Gia Tiến, Ấn Việt...	1	
Câu 2.	Bài tập thực hành	3.5	
	Giá người lớn: 6.280.000 đ/ khách		

	Giá trẻ em: 2.980.000 đ/ khách (Không tính tỉ suất lợi nhuận) Tổng chi phí: 84.300.000 đ		
	Điểm tổng	10.0	

Người duyệt đề

TP. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 07 năm 2024
Giảng viên ra đề

TS. Đinh Thị Lý Vân

ThS. Đặng Thùy Liên