|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG | | **ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN** | | | |
| **KHOA XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN** | | | Học kỳ: 1 | Năm học: | **2021 - 2022** |
| Mã học phần: Tên học phần: Nghiệp vụ Du lịch | | | | | |
| Mã nhóm lớp HP: DDL0090\_01,02 |  | | | | |
| Thời gian làm bài: 60 (phút) |  | | | | |
| Hình thức thi: **Trắc nghiệm kết hợp tự luận** |  | | | | |

## **Cách thức nộp bài phần tự luận:** Upload file bài làm (word)

## **PHẦN TRẮC NGHIỆM (4 điểm)**

## 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

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

## **A.** Cả A, B, C 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

## .

## 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**. A và C đúng

## **B** . Sai

## **C**. Tùy theo từng đối tượng khách .

## **D**. Đúng

## ANSWER: A

## 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

## 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

## 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

## 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 kĩ năng và kiến thức

## **C.** Thiết lập được nhiều mối quan hệ

## **D.** Cả A, B, C đều đúng

## ANSWER: A

## Theo anh (chị ), kỹ năng hoạt náo, kể chuyện tiếu 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 nọi dung không cần

## **C.** Có để tạo không khí giúp thoát qua nhiều tình huống vẫn hơn

## **D.** Người nghiêm túc không cần những điều đó vẫn thu hút khách

## ANSWER: A

## 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

## 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**. Cả A, B, C đều đúng

## ANSWER: A

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

# **A.** Cả 3 câu trên 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

## 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

## 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 tiên sau này – có xác nhận của trưởng đoàn

## **B**. Đồng ý Không đòi lại tiền lại là được

## **C.** Phải đi cho đúng hợp đồng và dễ quản lý đoàn, không đồng ý

## **D**. Muốn sao cũng được

## 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

## 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

# 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

## 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

## 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

## 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

# 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

**PHẦN TỰ LUẬN (6 điểm)**

Câu hỏi kiến thức (3 điểm): Hãy trình bày về tác phong nghiệp vụ của hướng dẫn viên: vị trí đứng, tư thế, ngôn ngữ cử chỉ và hình thể, khi thực hiện nghiệp vụ hướng dẫn thuyết minh tại điểm.

**Đáp án Câu hỏi kiến thức :**

# ***a. Vị trí đứng***

# ***-* Không che lấp hiện vật, có góc nhìn tốt**

**- Khoảng cách quan sát tổng thể tốt nhất: chiều cao vật thể x 2**

**- Không cản trở lối đi của khách khác**

**- Ở khoảng cách vừa phải 2-3m đối với đoàn khách**

**- Bố trí đoàn đứng theo hình cánh quạt.**

***b. Tư thế đứng***

**- Trụ vững trên hai chân**

**- Đứng thẳng lưng**

**- Không dựa lưng và tường hay hiện vật**

**- Không đút tay vào túi quân**

**- Không khoanh tay khi thuyết minh**

***c. Ngôn ngữ cử chỉ và hình thể***

***-* Khi sử dụng cần tự nhiên, động tác nhẹ nhàng, phù hợp với ND giới thiệu**

***-* Luôn tươi cười và biểu cảm**

***-* Chịu khó di chuyển tới lui**

***-* Vung tay trong khoảng thắt lưng tới cằm**

**Câu hỏi tình huống (3 điểm):** Là HDV du lịch, anh chị sẽ làm gì khi có khách trong đoàn bị mất tài sản ở khách sạn?

**Đáp án Câu hỏi tình huống:**

**Giải đáp:**

**+ Trao đổi với khách để biết chắc chắn khách bị mất cái gì?  
+ Thông báo với khách sạn về việc khách bị mất đồ.  
+ Yêu cầu khách sạn lập biên bản vụ việc.  
+ Đưa khách đến gặp đại diện của khách sạn để cùng giải quyết.  
+ 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. Đồng thời báo ngay về công ty để nhận chỉ đạo từ ban lãnh đạo công ty.**

*Ngày biên soạn:*  **28/10/2021**

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

*Ngày kiểm duyệt:*

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