

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA: XÃ HỘI NHÂN VĂN

ĐÁP ÁN ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1, năm học 2022 - 2023

Mã học phần: DDL0090

Tên học phần: Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch

Mã nhóm lớp học phần: 221_DDL0090_01, 221_DDL0090_02, 221_DDL0090_03

Thời gian làm bài (phút/ngày): 90 phút.

Hình thức thi: **Tự luận**

SV được tham khảo tài liệu: Có Không

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 06/11/2022.**

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

Format nội dung đáp án đề thi:

- Font: Times New Roman
- Size: 13

Câu 1 (4 điểm):

1. Lập kế hoạch tổ chức vui chơi chi tiết

- Chuẩn bị địa điểm và thời gian tổ chức thuận lợi, an toàn (0.25)
- Liệt kê chi tiết các trò chơi trong chương trình và cách thức tổ chức (0.25)

- Chuẩn bị chu đáo các trang thiết bị, vật dụng tổ chức trò chơi (0.25)

- Chuẩn bị nội dung và cách thức tổ chức thưởng, phạt... (0.25)

- Thống nhất trước với trưởng đoàn về nội dung và cách thức tổ chức trò chơi. (0.25)

2. Giới thiệu trò chơi chi tiết

- Cách thức tổ chức chặt chẽ; Hướng dẫn cách chơi, luật chơi chi tiết, rõ ràng (0.25)

- Phân chia đội chơi đồng đều nam, nữ; Tổ chức chơi thử để hướng dẫn người chơi (0.25)

- Khai thác sự dí dỏm của người chơi, hay biến tấu trò chơi sao cho vui vẻ, thoải mái (0.25)

- Đề cao tinh thần tự giác, thẳng thắn trung thực, dành cho người phát huy sáng kiến trong phạm vi luật lệ trò chơi (0.25)

- Trò chơi phải được thay đổi sao cho ai cũng có dịp thắng cuộc; Khi bắt lỗi phải khách quan, chính xác, dứt khoát, công bằng, đảm bảo mọi thành viên trong đoàn phải được tham gia trò chơi (0.25)

- Phải biết dừng trò chơi đúng lúc, khi mọi người có dấu hiệu mệt mỏi, chán nản hay khi trò chơi đã có kết quả thắng thua rõ ràng (0.25)

3. Tặng quà cho người, đội thắng cuộc

- Phạt những người thua cuộc bằng những hình phạt nhẹ nhàng, thoải mái, dễ thực hiện, tránh những hình phạt thô bạo hay kéo dài thời gian phạt (0.25)

- Đánh giá ưu khuyết điểm của trò chơi cần thêm bớt gì không? (0.25)

- Về luật lệ, cách chơi và tính hấp dẫn, sự giáo dục của trò chơi đến đâu? (0.25)

4. Một số lưu ý khi tổ chức trò chơi:

- Chọn trò chơi phù hợp với đối tượng khách (0.25)
- Có tính đến các điều kiện khách quan khi tổ chức trò chơi như: điều kiện thời tiết, không gian....có tính đến các phương án dự phòng khi tổ chức trò chơi. (0.25)

Câu 2 (3 điểm):

1. Thông báo chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn của đoàn (1.0)

-Trước bữa ăn 15 phút, HDV cần có mặt tại nhà hàng nơi diễn ra bữa ăn của đoàn. Trong trường hợp là ăn trưa, hướng dẫn viên ở trên xe, HDV có thể gọi điện thoại kiểm tra sự sẵn sàng của nhà hàng. (0.25)

-Kiểm tra vệ sinh, kiểm tra việc bố trí bàn ăn chu đáo (0.25)

-Kiểm tra cẩn thận tình hình phục vụ bữa ăn tại nhà hàng (0.25)

-Đón khách và sắp xếp khách vào bàn ăn chu đáo (0.25)

2. Thông báo rõ ràng thực đơn của bữa ăn (1.0)

-Hướng dẫn cách ăn cho khách đối với những món ăn lạ (0.25)

-Giới thiệu các món ăn đặc sản của địa phương (nguyên liệu, cách chế biến) (0.25)

-Chúc khách ăn ngon miệng (0.25)

-Xử lý các vấn đề phát sinh (0.25)

3. Thông tin phản hồi về chất lượng và cách thức phục vụ bữa ăn (1.0)

cho nhà hàng.

-Ký xác nhận số lượng suất ăn và đồ uống (nếu có). (0.25)

-Thanh toán và lấy hóa đơn (nếu ăn tại nhà hàng bên ngoài khách sạn) (0.25)

-Thống nhất thực đơn, giờ ăn và suất ăn cho bữa ăn kế tiếp tại nhà hàng (nếu có) (0.25)

-Lấy ý kiến đánh giá phản hồi của khách về số lượng, chất lượng bữa ăn (0.25)

Câu 3 (3 điểm):

1. Thông tin chi tiết và chính xác cho khách về buổi mua sắm:

- Thời gian diễn ra hoạt động mua sắm. (0.25)

- Tên gọi nơi diễn ra hoạt động mua sắm (0.25)

- Vị trí địa lý. Cách thức di chuyển tới khu vực mua sắm (0.25)

- Các loại hàng hóa chính, giá cả, chất lượng, cách mặc cả (nếu có) (0.25)

- Tư vấn cho khách những cửa hàng uy tín, đáng tin cậy. (0.25)

- Tư vấn cho khách về giá cả nói chung, cách mặc cả giá. (0.25)

- Nhắc nhở khách bảo vệ tài sản cá nhân và nên đi mua hàng theo nhóm hoặc ít nhất là 2 người trở lên. (0.25)

- Nhắc khách mua những hàng hoá có kích cỡ phù hợp với phương tiện vận chuyển, đảm bảo các yêu cầu, quy định về xuất nhập cảnh (nếu có)... (0.25)

2. Hướng dẫn viên hẹn giờ cụ thể đoàn khách có mặt tại xe.

- Chỉ dẫn chính xác vị trí xe và hướng dẫn viên sẽ đón đoàn. (0.25)

- Chỉ dẫn các dấu hiệu dễ nhận biết tại nơi đón đoàn. (0.25)

3. Hướng dẫn viên và lái xe có mặt tại điểm hẹn đón khách trước 15 phút.

- Điểm danh chính xác lại đoàn khách. Giúp khách vận chuyển, sắp xếp hành lý lên xe cẩn thận, hợp lý (0.25)

- Giải quyết nhanh chóng các vấn đề phát sinh nếu có. Rời khỏi điểm mua sắm (0.25)

Ngày biên soạn:

Giảng viên biên soạn đáp án đề thi: ThS. Võ Văn Thành & ThS. Nguyễn Hải Minh

Ngày kiểm duyệt:

Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn kiểm duyệt đề thi: 4/11/2022

TS. Nguyễn Vũ Quỳnh Như

Trưởng Ngành Đông phương học

Sau khi kiểm duyệt đề thi, **Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn** gửi về Trung tâm Khảo thí qua email: khaothivanlang@gmail.com bao gồm file word và file pdf (được đặt password trên 1 file nén/lần gửi) và nhắn tin password + họ tên GV gửi qua Số điện thoại Thầy Phan Nhất Linh (**0918.01.03.09**).