

ĐỀ CƯƠNG ÔN TẬP
NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH

I. TRẮC NGHIỆM

- Câu 1 :** Loại khách nào được phân loại thuộc nhóm khách khó tính gây nên sự bức dọc và khó chịu trong du lịch?
- A. Loại khách nóng vội, bốc đồng
B. Loại khách hoài nghi, rắc rối
C. Loại khách ương ngạnh, lòng đầy thành kiến
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 2 :** Khách đi du lịch với mục đích hành hương thuộc loại hình nào sau đây?
- A. Du lịch tâm linh
B. Du lịch nghỉ dưỡng
C. Du lịch mạo hiểm
D. Du lịch cộng đồng
- Câu 3 :** Các nhu cầu thường thấy ở khách du lịch là gì?
- A. Nhu cầu ở, nhu cầu mua hàng
B. Nhu cầu ăn uống, nhu cầu giải trí
C. Nhu cầu di chuyển, nhu cầu cảm thụ cái đẹp
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 4 :** Văn hóa tinh thần đặc sắc của vùng văn hóa Tây Nguyên là?
- A. Những trường ca (khan, k'ă mon)
B. Văn hóa cồng chiêng
C. Lễ hội đâm trâu.
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 5 :** Chùa Bái Đính thuộc tỉnh thành nào sau đây?
- A. Ninh Bình
B. Thanh Hóa
C. Quảng Bình
D. Quảng Ninh
- Câu 6 :** Vườn quốc gia nào thuộc tỉnh Kon Tum?
- A. Chư Yang Sin
B. Kon Ka Kinh
C. Chư Mom Ray
D. Yok Don
- Câu 7 :** Địa danh nào được coi là biểu tượng của Hội An?
- A. Chùa Cầu
B. Hội quán Phúc Kiến
C. Hội quán Triều Châu
D. Nhà thờ tộc Trần
- Câu 8 :** Cuốn sách nào được coi là cuốn sách “*Hướng dẫn du lịch*” đầu tiên trên Thế giới?
- A. Marco Polo du ký
B. Kỳ quan thế giới
C. Cả A, B, C đều đúng
D. Nghìn lẻ một đêm
- Câu 9 :** Khi cung ứng dịch vụ vận chuyển cho khách du lịch, nhà kinh doanh du lịch cần chú ý những điều gì?
- A. Cung cấp bản đồ chỉ dẫn đường đi cho du khách
B. Thông báo cho du khách về tình trạng, chất lượng của tuyến đường
C. Lưu ý tới các dịch vụ cần thiết trên xe
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 10 :** PATA là tên gọi viết tắt của Tổ chức nào?
- A. Hiệp hội Du lịch Châu Á - Thái Bình Dương
B. Hiệp hội Du lịch Đông Nam Á
C. Hiệp hội Du lịch Bắc Á
D. Hiệp hội Du lịch Châu Âu
- Câu 11 :** Biệt dược Smecta dùng trong trường hợp nào?
- A. Sát trùng vết thương
B. Dùng để cấp cứu tiêu chảy
C. Cấp cứu ngộ độc thực phẩm
D. Cấp cứu buồn nôn, ợ chua
- Câu 12 :** Di chỉ nào thuộc nền văn hóa Hạ Long?
- A. Di chỉ Núi Đọ
B. Di chỉ mộ thuyền Việt Khê
C. Di chỉ Ốc Eo
D. Di chỉ Soi Nhụ
- Câu 13 :** Nước ta thuộc múi giờ nào?
- A. GMT+5
B. GMT+6
C. GMT+7
D. GMT+8
- Câu 14 :** Cao nguyên đá Đồng Văn thuộc tỉnh nào nước ta?
- A. Lào Cai
B. Lai Châu
C. Hà Giang
D. Cao Bằng

- Câu 15 :** Biểu hiện nào sau đây thường ĐÚNG với loại khách đang trong trạng thái xúc động mạnh?
- A. Bỏ qua giai đoạn chào hỏi xã giao
B. Trong cái nhìn thể hiện sự thảng thốt
C. Lo lắng thể hiện rõ trên nét mặt
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 16 :** Trong việc xử lý các tình huống, hướng dẫn viên cần phải tuân thủ những nguyên tắc nào dưới đây?
- A. Chủ động giải quyết vấn đề, chỉ cầu viện sự trợ giúp của người điều hành khi vượt quá khả năng giải quyết của mình
B. Tình huống phải giải quyết nhanh gọn, chú trọng lợi ích của khách, đảm bảo thực hiện chương trình theo đúng kế hoạch
C. Đảm bảo lợi ích chung của cả đoàn là trọng tâm nhưng không bỏ qua yêu cầu của cá nhân
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 17 :** Theo luật du lịch Việt Nam 2017, tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch có trách nhiệm gì?
- A. Tuân thủ pháp luật và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của hội viên.
B. Tham gia xây dựng, phổ biến, giáo dục, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật, chính sách về du lịch.
C. Tham gia xúc tiến du lịch, đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về du lịch; đánh giá, tư vấn, thẩm định tiêu chuẩn chuyên môn, nghiệp vụ, chất lượng dịch vụ cho doanh nghiệp và lao động trong ngành du lịch; xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh cho các hội viên; huy động các nguồn lực xã hội để triển khai hoạt động du lịch theo quy định của pháp luật.
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 18 :** Hồ Lắk thuộc tỉnh nào?
- A. Kon Tum
B. Gia Lai
C. Đắk Lắk
D. Đắk Nông
- Câu 19 :** Tỉnh nào có diện tích nhỏ nhất nước ta?
- A. Bắc Giang
B. Nam Định
C. Bắc Ninh
D. Thái Bình
- Câu 20 :** Theo nghị định số 134/2016/NĐ-CP hướng dẫn thi hành Luật thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu do Chính phủ ban hành ngày 01/9/2016 quy định số lượng xì gà được miễn thuế khi nhập cảnh Việt Nam là?
- A. 120 điếu
B. 50 điếu
C. 20 điếu
D. 100 điếu
- Câu 21 :** Hộ chiếu phổ thông cho công dân Việt Nam từ đủ 14 tuổi trở lên có thời hạn bao nhiêu năm?
- A. 5 năm
B. 15 năm
C. 10 năm
D. 8 năm
- Câu 22 :** Di chỉ văn hóa Đông Sơn được tìm thấy đầu tiên ở đâu?
- A. Hạ Long
B. Hòa Bình
C. Lạng Sơn
D. Thanh Hóa
- Câu 23 :** Điều gì là cần thiết trong giai đoạn mở đầu giao tiếp?
- A. Dáng người
B. Nét mặt
C. Trang phục
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 24 :** Khi giới thiệu, lời giới thiệu phải đảm bảo yêu cầu gì?
- A. Lời giới thiệu rõ ràng, ngắn gọn
B. Không nên đi quá sâu vào đời tư người khác
C. Không nên nói quá nhiều về người được giới thiệu
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 25 :** Người lãnh đạo cuộc kháng chiến chống Tống dưới thời Tiền Lê (980 – 1009) là ai?
- A. Ngô Quyền
B. Lý Thường Kiệt
C. Lê Hoàn
D. Trần Hưng Đạo
- Câu 26 :** Tác giả của bộ tiểu thuyết “*Hồng lâu mộng*” là ai?
- A. Thi Nại Am
B. La Quán Trung
C. Ngô Thừa Ân
D. Tào Tuyết Càn
- Câu 27 :** Quần thể di tích Cố đô Huế được UNESCO công nhận là di sản Văn hóa Thế giới vào năm nào?
- A. 1993
B. 1996
C. 1997
D. 1999

- Câu 28 :** Trong quá trình giao tiếp, cần chú ý tới những nguyên tắc cơ bản nào trong việc sử dụng từ ngữ?
- A. Sử dụng ngôn từ trong sáng, rõ ràng, dễ hiểu
B. Tránh sử dụng những từ ngữ mang tính địa phương
C. Lựa chọn những từ ngữ giàu sức biểu cảm, có hình ảnh, màu sắc, âm thanh, mùi vị để tăng sức thuyết phục
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 29 :** Đỉnh núi nào được mệnh danh là “nóc nhà Đông Dương”?
- A. Phan Xi Păng
B. Pu Si Lung
C. Sa Phình
D. Lũng Cúng
- Câu 30 :** Du lịch dựa vào thiên nhiên, gắn với bản sắc văn hoá địa phương, có sự tham gia của cộng đồng dân cư, kết hợp giáo dục về bảo vệ môi trường là loại hình du lịch nào dưới đây?
- A. Du lịch sinh thái
B. Du lịch caravan
C. Du lịch tâm linh
D. Du lịch cộng đồng
- Câu 31 :** Theo luật Du lịch Việt Nam 2017, nước ta có mấy loại tài nguyên du lịch?
- A. 4
B. 5
C. 3
D. 2
- Câu 32 :** Thành ngữ “Sống lâu lên lão làng” phản ánh đặc điểm gì trong văn hóa tổ chức nông thôn của người Việt?
- A. Thói bè phái
B. Thói dựa dẫm, ỷ lại
C. Tính gia trưởng
D. Tính tôn ti trật tự
- Câu 33 :** Công dân mang hộ chiếu phổ thông của Xinh-ga-po được miễn thị thực vào Việt Nam với thời hạn tạm trú không quá bao nhiêu ngày?
- A. 7 ngày
B. 15 ngày
C. 30 ngày
D. 21 ngày
- Câu 34 :** 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. Phương tiện thông tin đại chúng
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. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 35 :** Theo luật du lịch Việt Nam 2017, cơ quan nào có thẩm quyền quy định cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch?
- A. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
B. Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cấp tỉnh.
C. Các cơ sở đào tạo có thẩm quyền.
D. Tổng cục Du lịch.
- Câu 36 :** Sông Thu Bồn là dòng sông thuộc tỉnh thành nào ?
- A. Quảng Nam
B. Thừa Thiên Huế
C. Quảng Ngãi
D. Quảng Trị
- Câu 37 :** Trống đồng Đông Sơn là thành tựu của giai đoạn văn hóa nào?
- A. Giai đoạn văn hoá tiền sử
B. Giai đoạn văn hóa Đại Việt
C. Giai đoạn văn hóa thời kỳ chống Bắc thuộc
D. Giai đoạn văn hóa Văn Lang- Âu Lạc
- Câu 38 :** Truyền thống hiếu học và tinh thần “*Tôn sư trọng đạo*” trong văn hóa Việt Nam có nguồn gốc từ quan niệm nào trong xã hội phong kiến?
- A. Thái độ khinh rẻ nghề buôn
B. Việc coi trọng chế độ khoa cử
C. Quan niệm “Nhất sĩ nhì nông”
D. Quan niệm “Không thầy đố mày làm nên”
- Câu 39 :** Trong xác định thời vụ du lịch thì “*Đầu vụ du lịch*” được hiểu là?
- A. Là thời kỳ số lượng khách du lịch ngày hôm sau nhìn chung tăng hơn ngày hôm trước
B. Là thời kỳ mà số lượng khách du lịch ngày hôm sau nhìn chung ít hơn ngày hôm trước
C. Tất cả các phương án đều đúng
D. Là thời kỳ mà số lượng khách ngày hôm sau nhìn chung bằng ngày hôm trước
- Câu 40 :** Đô thị cổ Hội An được UNESCO công nhận là Di sản văn hóa thế giới vào năm nào?
- A. 1999
B. 2001
C. 2000
D. 1998

Câu 41 : Thế nào là nghe có hiệu quả/nghe thấu cảm?

- A. Thỉnh thoảng làm việc riêng, nói chuyện
- B. Không chỉ chăm chú lắng nghe mà còn tự đặt mình vào vị trí của người nói để hiểu được một cách thấu đáo người nói
- C. Chỉ nghe một phần thông tin đối thoại
- D. Tập trung lắng nghe người đối thoại

Câu 42 : Khi xử trí nạn nhân bị say nắng cần làm gì đầu tiên?

- A. Cho nạn nhân uống trà gừng
- B. Chuyển nạn nhân vào chỗ mát, thoáng gió, cởi bỏ quần áo
- C. Cho uống biệt dược smecta
- D. Không được cho nạn nhân uống nước

Câu 43 : Vua Lý Công Uẩn dời đô từ Hoa Lư về Thăng Long vào thời gian nào?

- A. Năm 1101.
- B. Năm 1100.
- C. Năm 1010.
- D. Năm 1110.

Câu 44 : Câu "Khôn độc không bằng ngốc đàn" là biểu hiện của đặc điểm gì trong tính cách người Việt?

- A. Tính cộng đồng
- B. Tính dân chủ
- C. Thói dựa dẫm
- D. Thói cào bằng

Câu 45 : Loại hình nghệ thuật truyền thống đầu tiên ở Việt Nam được UNESCO công nhận là Kiệt tác di sản văn hóa phi vật thể và truyền khẩu của nhân loại là:

- A. Nhã nhạc cung đình Huế
- B. Ca trù
- C. Ví dặm Nghệ Tĩnh
- D. Quan họ Bắc Ninh

Câu 46 : Hệ thống "Mương – Phai – Lái – Lin" là hệ thống tưới tiêu nổi tiếng của văn hóa nông nghiệp thuộc vùng nào?

- A. Vùng văn hóa Việt Bắc
- B. Vùng văn hóa Bắc Bộ
- C. Vùng văn hóa Trung Bộ
- D. Vùng văn hóa Tây Bắc

Câu 47 : Trong giao tiếp, khi phê bình người khác, cần lưu ý những điều gì để hạn chế phản ứng tiêu cực của người bị phê bình?

- A. Không nên phê bình một cách quá gay gắt, khó chịu
- B. Khi phê bình người khác cần đúng lúc, đúng chỗ không nên tùy tiện
- C. Cần hiểu tính cách người bị phê bình để đưa ra cách phê bình hợp lý
- D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 48 : Đầu năm 1955, khi bắt đầu đứng được ở miền Nam Việt Nam, chính quyền Ngô Đình Diệm đã thực hiện những chiến dịch nào nhằm vào những người cộng sản?

- A. "Thà bắn lầm còn hơn bỏ sót" trên toàn miền Nam.
- B. "Tiêu diệt cộng sản không thương tiếc" trên toàn miền Nam.
- C. "Đả thực", bài phong", "diệt cộng" trên toàn miền Nam.
- D. "Tổ cộng", "diệt cộng" trên toàn miền Nam.

Câu 49 : Trong nghệ thuật giao tiếp, thế nào là loại câu hỏi chặn đầu?

- A. Hỏi về những vấn đề phụ trước để tạo ra bầu không khí thoải mái tin tưởng, cởi mở với nhau sau đó hỏi về vấn đề mà mình cần tìm hiểu
- B. Đưa ra một câu hỏi có ý quy chụp, khẳng định vấn đề
- C. Hỏi thẳng vấn đề cần hỏi
- D. Câu hỏi A để suy ra B khi không thể hỏi trực tiếp về B

Câu 50 : Nghĩa trang Trường Sơn thuộc tỉnh thành nào sau đây?

- A. Quảng Trị
- B. Quảng Bình
- C. Quảng Nam
- D. Quảng Ninh

Câu 51 : Khi thuyết minh tại điểm tham quan, Hướng dẫn viên NÊN chọn vị trí đứng ở đâu cho du khách?

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

Câu 52 : Khi được mời chiêu đãi/mời cơm, KHÔNG NÊN làm điều gì sau đây?

- A. Lấy thức ăn vừa phải, ăn hết mới lấy tiếp.
- B. Tư thế ngồi: thẳng lưng và chỉ cúi đầu khi ăn, không để cùi tay lên trên bàn
- C. Vẫn ăn uống khi chủ và khách phát biểu
- D. Muốn nói chuyện khi ăn, nên gác dao nĩa lên mép đĩa lớn

- Câu 53 : Hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa làm thủ tục đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch khi?**
- A. Tất cả các phương án đều đúng
B. Thẻ bị mất
C. Thẻ bị rách, nát không sử dụng được nữa
D. Thẻ hết hạn sử dụng
- Câu 54 : Có thể nhận biết khách du lịch theo tôn giáo thông qua yếu tố nào sau đây?**
- A. Trang phục
B. Ăn uống
C. Tác phong hành xử
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 55 : Hoạt động giao tiếp được chia thành những quá trình nào?**
- A. Trao đổi thông tin
B. Nhận thức thông tin
C. Tác động qua lại lẫn nhau
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 56 : Nguyên tắc lịch sự với phụ nữ trong ngoại giao được thực hiện như thế nào?**
- A. Phụ nữ cùng hàm cấp được ưu tiên xếp trước
B. Phụ nữ không ngồi bệt đầu bàn, không ngồi giữa hai chân bàn
C. Phu nhân của khách được xếp trước khách
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 57 : Vùng văn hóa nào lưu giữ được truyền thống văn hóa bản địa đậm nét, gần gũi với văn hóa Đông Sơn nhất ?**
- A. Vùng văn hóa Việt Bắc
B. Vùng văn hóa Bắc Bộ
C. Vùng văn hóa Tây Bắc
D. Vùng văn hóa Tây Nguyên
- Câu 58 : Khi lên và tư vấn thực đơn cho khách, hướng dẫn viên KHÔNG NÊN làm điều gì?**
- A. Đưa ra thực đơn phong phú, đa dạng
B. Đưa ra nhiều món ăn lạ vào thực đơn
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
- Câu 59 : Nơi hẹp nhất theo chiều Đông - Tây của Việt Nam thuộc địa phận tỉnh nào?**
- A. Quảng Bình
B. Quảng Trị
C. Quảng Ngãi
D. Hà Tĩnh
- Câu 60 : Tác giả của tác phẩm “Hịch tướng sĩ” là ai?**
- A. Ngô quyền
B. Lí Thường Kiệt.
C. Trần Hưng Đạo
D. Lê Hoàn
- Câu 61 : Nhà thờ đá Phát Diệm thuộc địa phương nào?**
- A. Hà Nam
B. Nam Định
C. Ninh Bình
D. Hà Nội
- Câu 62 : Theo luật du lịch Việt Nam 2017, các loại hướng dẫn viên gồm?**
- A. Hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa.
B. Hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa và thuyết minh viên du lịch.
C. Hướng dẫn viên du lịch nội địa, hướng dẫn viên du lịch phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, hướng dẫn viên du lịch đưa khách du lịch ra nước ngoài.
D. Hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch tại điểm.
- Câu 63 : Loại hộ chiếu nào được cấp cho mọi công dân Việt Nam?**
- A. Hộ chiếu ngoại giao
B. Hộ chiếu công vụ
C. Hộ chiếu phổ thông
D. Hộ chiếu tiếp đãi
- Câu 64 : Những thói quen, những nếp sống có ý nghĩa tốt đẹp của một cộng đồng dân tộc đã ăn sâu vào đời sống xã hội, được đa số mọi người thừa nhận và làm theo gọi là?**
- A. Tín ngưỡng
B. Tôn giáo
C. Tập quán
D. Phong tục
- Câu 65 : Tỉnh nào có 2 vườn quốc gia độc lập trên địa bàn?**
- A. Gia Lai
B. Kon Tum
C. Đắk Lắk
D. Lâm Đồng
- Câu 66 : Đặc điểm tâm lý “tò mò, hiếu kỳ, bướng bỉnh” thuộc nhóm khách nào?**
- A. Trẻ em
B. Nam giới
C. Nữ giới
D. Người già
- Câu 67 : Phạm vi hành nghề của hướng dẫn viên du lịch tại điểm?**
- A. Điểm đến du lịch.
B. Toàn quốc.

- C. Xuyên Việt. D. Khu du lịch, điểm du lịch.
- Câu 68 : Chiến dịch quân sự nào của ta trong cuộc kháng chiến chống Pháp làm phá sản hoàn toàn kế hoạch Na-va?**
- A. Chiến dịch Biên giới thu - đông năm 1950. B. Chiến dịch Tây Bắc năm 1952
C. Chiến dịch Thượng Lào năm 1953. D. Chiến dịch Điện Biên Phủ.
- Câu 69 : Theo luật du lịch Việt Nam 2017, quyền của khách du lịch là gì?**
- A. Thực hiện nội quy của khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch. B. Tất cả các phương án đều sai
C. Thanh toán tiền dịch vụ theo hợp đồng, phí, lệ phí và các khoản thu khác theo quy định của pháp luật. D. Được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.
- Câu 70 : Đặc điểm nào sau đây thuộc nhóm đặc điểm cá nhân có thể gây ảnh hưởng tới tâm lý khách du lịch?**
- A. Đặc điểm về sinh lý B. Đặc điểm về tính cách dân tộc
C. Đặc điểm phong tục tập quán D. Đặc điểm tôn giáo – tín ngưỡng
- Câu 71 : Theo luật du lịch Việt Nam 2017, Cơ quan nào có thẩm quyền giải quyết việc cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch?**
- A. Chủ tịch Hiệp hội Du lịch Việt Nam. B. Tổng cục du lịch.
C. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh. D. Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh.
- Câu 72 : Địa đạo Kỳ Anh thuộc tỉnh thành nào sau đây?**
- A. Quảng Nam B. TP Hồ Chí Minh
C. Quảng Trị D. Quảng Bình
- Câu 73 : Gãy xương kín KHÔNG CÓ đặc điểm nào sau đây?**
- A. Là loại ổ gãy xương vô khuẩn B. Ổ xương gãy thông với bên ngoài
C. Ổ xương gãy không thông với bên ngoài D. Ít chảy máu hơn gãy xương hở
- Câu 74 : Trong giao tiếp, lắng nghe có ý nghĩa như thế nào?**
- A. Giúp nắm bắt đầy đủ nội dung vấn đề, thu thập được nhiều thông tin hơn, đánh giá nội dung thông tin chính xác hơn B. Tạo ra sự liên kết giữa người với người
C. Là một biện pháp hữu hiệu để giải quyết xung đột, mâu thuẫn D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 75 : Khi vận chuyển người bị nạn, cần đảm bảo những yếu tố nào?**
- A. Có tư thế, hình thức vận chuyển thích hợp. B. Tránh tổn thương cho người vận chuyển.
C. Đảm bảo an toàn tránh tổn thương thêm cho người bị nạn. D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 76 : 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 nên bố trí cho khách ngồi ở?**
- A. Phía giữa xe B. Phía đầu xe
C. Phía cuối xe D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 77 : Biện pháp nào dưới đây có thể khắc phục những tác động bất lợi do tính thời vụ trong kinh doanh du lịch?**
- A. Nghiên cứu thị trường B. Sử dụng tích cực các động lực kinh tế để kéo dài thời vụ du lịch, kích thích du khách đi du lịch ngoài mùa chính
C. Nâng cao sự sẵn sàng đón tiếp khách du lịch quanh năm chung cho cả nước, theo vùng du lịch, khu du lịch D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 78 : Hồ Núi Cốc thuộc tỉnh nào nước ta?**
- A. Thái Nguyên B. Hòa Bình
C. Cao Bằng D. Lạng Sơn
- Câu 79 : Theo thông tư số 11/2014/TT-NHNN ngày 28/03/2014 do Ngân hàng nhà nước Việt Nam ban hành quy định cá nhân khi xuất cảnh, nhập cảnh qua các cửa khẩu quốc tế của Việt Nam bằng hộ chiếu mang theo khối lượng vàng trang sức, mỹ nghệ trên mức nào dưới đây phải khai báo Hải quan cửa khẩu?**

- A. 50g
C. 300g
- B. 200g
D. 100g
- Câu 80 :** Chức năng của du lịch được chia thành các nhóm nào dưới đây?
A. Kinh tế; sinh thái; chính trị; xã hội
B. Kinh tế; sinh thái; văn hóa; chính trị; xã hội
C. Kinh tế; môi trường; văn hóa; xã hội
D. Kinh tế; môi trường; văn hóa; chính trị; xã hội
- Câu 81 :** Vào ngày tết, mâm ngũ quả để thờ của người dân Nam Bộ thường có 5 loại trái : măng cầu, sung, dừa, đu đủ, xoài. Điều này phản ánh đặc điểm gì trong nghệ thuật trang trí của người Việt?
A. Thủ pháp ước lệ
B. Thủ pháp liên tưởng bằng hình thức
C. Mô hình mang ý nghĩa phồn thực
D. Thủ pháp liên tưởng bằng ngôn từ
- Câu 82 :** Kiểu băng nào được sử dụng khi băng bó vết thương ở phần khớp?
A. Băng xoắn ốc.
B. Băng số 8 (băng chữ X)
C. Băng lật (băng rẽ quạt).
D. Băng ép.
- Câu 83 :** Nguyễn Ái Quốc rời Pháp lên đường đi Liên Xô vào thời gian nào?
A. Tháng 06/1922
B. Tháng 12/1923
C. Tháng 06/1924
D. Tháng 06/1923
- Câu 84 :** Trong đạo Hindu có 3 vị thần được sùng bái nhất được gọi là “Tam vị nhất thể” đó là những vị thần nào?
A. Brama, Siva, Siddharta Gautama
B. Giesu, Brama và Visnu
C. Mohemmet, Siva, Visnu
D. Brama, Siva, Visnu
- Câu 85 :** Tổ chức du lịch Thế giới (UNWTO) được thành lập vào năm nào?
A. 1975
B. 1925
C. 1945
D. 1951
- Câu 86 :** Vườn quốc gia U Minh Thượng thuộc tỉnh nào?
A. Bạc Liêu
B. Cà Mau
C. Kiên Giang
D. Hậu Giang
- Câu 87 :** Cảm nhận và đánh giá đối tượng theo kiểu "từ bụng ta suy ra bụng người". Đây thuộc hiệu ứng nào trong giao tiếp?
A. Địa lý
B. Đồng nhất
C. Hào quang
D. Khác giới
- Câu 88 :** Địa đạo Củ Chi thuộc tỉnh thành nào sau đây?
A. TP Hồ Chí Minh
B. Quảng Trị
C. Quảng Bình
D. Quảng Ninh
- Câu 89 :** Hội nghị Toàn quốc của Đảng bàn về tổng khởi nghĩa trong Cách mạng Tháng 8 năm 1945 được họp tại đâu?
A. Hiệp Hòa (Bắc Giang).
B. Đình Bảng (Bắc Ninh).
C. Tân Trào (Tuyên Quang).
D. Đại Từ (Thái Nguyên).
- Câu 90 :** Mục đích của danh thiếp là gì?
A. Thiết lập mối quan hệ ban đầu khi tiếp xúc
B. Dùng để thăm hỏi, cảm ơn, chia buồn nếu không đến được hoặc thông báo sự vắng mặt nếu không gặp chủ nhà
C. Để lưu thông tin liên lạc
D. Cả A, C đều đúng
- Câu 91 :** Trụ sở của Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) hiện nay ở đâu?
A. Madrid (Tây Ban Nha)
B. New York (Mỹ)
C. Mát-xcơ-va (Liên Bang Nga)
D. Cô-pen-ha-gen (Đan Mạch)
- Câu 92 :** Trong lễ tân ngoại giao, đối với vị trí ngồi trên ô tô (nhìn theo hướng nhìn của người ngồi trong xe), chủ nhà ngồi ở vị trí nào trên ô tô?
A. Ngồi bên phải ghế sau xe (chéch với lái xe)
B. Ngồi hàng trên bên cạnh lái xe
C. Ngồi bên trái sau xe (phía sau lái xe)
D. Ngồi vị trí nào cũng được
- Câu 93 :** Sự kiện nào đánh dấu bước tiến mới của phong trào công nhân ở Việt Nam trong thời kỳ thuộc địa?
A. Phong trào bãi công của công nhân nhà máy dệt Nam Định.
B. Phong trào bãi công của công nhân nhà máy xe lửa Trường Thi.

- C. Phong trào bãi công của công nhân đồn điền cao su Phú Riềng. D. Phong trào Bãi công Ba Son.

Câu 94 : Theo luật du lịch Việt Nam 2017, cơ quan nào có thẩm quyền quy định chi tiết về mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch?

- A. Thủ tướng Chính phủ. B. Chủ tịch UBND cấp tỉnh/thành phố.
C. Chủ tịch UBND cấp xã/phường. D. Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Câu 95 : Ai là người xưng đế đầu tiên trong lịch sử nước ta?

- A. Lý Công Uẩn B. Lý Nam Đế
C. Đinh Tiên Hoàng D. Ngô Quyền

Câu 96 : Trong chuyến tham quan, Hướng dẫn viên nên dành thời gian cho khách tự do tham quan bao lâu?

- A. 1/2 thời gian B. Tùy vào đặc điểm từng đoàn khách
C. 1/3 thời gian D. 1/4 thời gian

Câu 97 : Tôn trọng lễ nghi, tín nghĩa, ít bộc lộ cá tính, kín đáo, dè dặt trong giao tiếp là những đặc điểm tâm lý của Châu lục nào?

- A. Châu Âu B. Châu Á
C. Châu Phi D. Châu Mỹ

Câu 98 : Dòng sông nào được mệnh danh là “dòng sông thiêng” trong quan niệm của người Ấn Độ và nơi thực hiện nghi thức tôn giáo của người Ấn Độ giáo từ xưa đến nay?

- A. Sông Mê Kông B. Sông Chaophaya
C. Sông Ấn D. Sông Hằng

Câu 99 : Bộ Tứ linh Long-Lân-Quy-Phụng được sử dụng phổ biến trong hội họa, điêu khắc truyền thống với nhiều ý nghĩa sâu sắc. Trong đó, hình tượng con Lân mang ý nghĩa gì?

- A. Biểu trưng cho sự may mắn B. Biểu trưng cho hạnh phúc
C. Biểu trưng cho uy lực D. Biểu trưng cho điềm lành, trường thọ và thái bình thịnh vượng

Câu 100 : Di tích La Vang thuộc tỉnh thành nào sau đây?

- A. Quảng Trị B. Quảng Ninh
C. TP Hồ Chí Minh D. Quảng Bình

Câu 101 : “Tứ đại danh tác” là cụm từ chỉ bốn tác phẩm văn học cổ điển được cho là danh tiếng nhất của Trung Quốc, hãy cho biết bốn tác phẩm đó là gì?

- A. Tam Quốc Diễn Nghĩa, Thủy Hử, Tây Du ký, Tây Hán Diễn Nghĩa B. Nam Hoa kinh, Ly Tao, Thủy Hử, Sử Ký
C. Thủy Hử, Sử Ký, Đỗ Thi, Tây Sương Ký D. Tam Quốc Diễn Nghĩa, Thủy Hử, Tây Du ký, Hồng Lâu Mộng

Câu 102 : Tỉnh nào ở nước ta tiếp giáp với hai nước Lào và Trung Quốc?

- A. Lai Châu B. Lạng Sơn
C. Điện Biên D. Quảng Ninh

Câu 103 : Địa đạo Vĩnh Mốc thuộc tỉnh thành nào sau đây?

- A. Quảng Trị B. Quảng Bình
C. Quảng Ninh D. TP Hồ Chí Minh

Câu 104 : Thành cổ Quảng Trị nằm cạnh dòng sông nào?

- A. Sông Thạch Hãn B. Sông Bến Hải
C. Sông Gianh D. Sông Ô Lâu

Câu 105 : Nhà thờ kiến trúc Gothique có nguồn gốc từ quốc gia nào?

- A. Anh B. Pháp
C. Mỹ D. Hy Lạp

Câu 106 : Bộ luật thành văn đầu tiên ở nước ta (Bộ luật Hình thư) được ban hành dưới triều vua nào?

- A. Lý Thái Tổ B. Trần Nhân Tông
C. Lý Thái Tông D. Trần Thánh Tông

Câu 107 : Angkor Wat là công trình kiến trúc nhằm mục đích?

- A. Quân sự B. Cung điện
C. Lăng mộ D. Đền thờ thần

Câu 108 : Vị vua nào đã chuyển giao quyền lực từ nhà Lý sang nhà Trần?

- A. Lý Huệ Tông
 C. Lý Thần Tông
 B. Lý Thánh Tông
 D. Lý Chiêu Hoàng

Câu 109 : Trong nghệ thuật hóa trang trên sân khấu tuồng, những kép hát vẽ mặt nạ màu đỏ là hóa thân của loại nhân vật nào?

- A. Hào kiệt nơi rừng núi
 C. Kẻ nóng nảy bộp chộp
 B. Kẻ nịnh thần, phản trắc
 D. Người anh hùng, trung dũng

Câu 110 : Theo nghị định số 134/2016/NĐ-CP hướng dẫn thi hành Luật thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu do Chính phủ ban hành ngày 01/9/2016 quy định số lít rượu từ 20 độ trở lên được miễn thuế khi nhập cảnh Việt Nam là?

- A. 1 lít
 C. 1,5 lít
 B. 2 lít
 D. 3 lít

Câu 111 : Bác Hồ ra đi tìm đường cứu nước vào ngày, tháng, năm nào? Từ đâu?

- A. Ngày 6/5/1911, từ Sài Gòn.
 C. Ngày 5/6/1911, từ Sài Gòn.
 B. Ngày 5/6/1911, từ Phan Thiết.
 D. Ngày 6/5/1911, từ Huế.

Câu 112 : Ở nước ta, công cụ lao động bằng đồng thau trở nên phổ biến và công cụ bằng sắt xuất hiện từ thời văn hóa nào?

- A. Văn hóa Hòa Bình.
 C. Văn hóa Phùng Nguyên.
 B. Văn hóa Sơn Vi
 D. Văn hóa Đông Sơn

Câu 113 : Vải chàm là loại vải được sử dụng rộng rãi ở vùng nào nước ta?

- A. Tây Bắc
 C. Nam Bộ
 B. Tây Nguyên
 D. Việt Bắc

Câu 114 : Hát chầu văn, hát bóng, múa bóng, hầu bóng, lên đồng... là những nghi thức hành lễ của tín ngưỡng nào?

- A. Tín ngưỡng phồn thực
 C. Tục thờ Tứ bất tử
 B. Tín ngưỡng thờ Thành Hoàng
 D. Tín ngưỡng thờ Mẫu

Câu 115 : Trong quá trình tiếp nhận và trả lời câu hỏi của khách du lịch, hướng dẫn viên cần chú ý điều gì?

- A. Để khách đặt hết câu hỏi, sau đó dựa vào tính chất của từng câu để trả lời theo trình tự ưu tiên
 C. Có những câu hỏi khách đặt ra nhưng hướng dẫn viên không biết thì 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
 B. Trả lời trước những câu hỏi mang tính chất tổng quát, đáp ứng yêu cầu chung của cả đoàn khách
 D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 116 : Nạn nhân được đánh giá là sốt cao khi nào?

- A. Nhiệt độ cơ thể > 45⁰C
 C. Nhiệt độ cơ thể > 35⁰C
 B. Nhiệt độ cơ thể ≥ 41⁰C
 D. Nhiệt độ cơ thể > 30⁰C

Câu 117 : Suối Cá Thần thuộc tỉnh thành nào nước ta?

- A. Thanh Hóa
 C. Phú Thọ
 B. Hà Nội
 D. Lào Cai

Câu 118 : Treo chữ “phúc” ngược là tập tục xuất phát từ quốc gia nào?

- A. Nhật
 C. Thái Lan
 B. Trung Quốc
 D. Hàn Quốc

Câu 119 : Trong quá trình giao tiếp, ứng xử với lái xe, là một hướng dẫn viên du lịch, bạn NÊN làm điều gì dưới đây?

- A. Giới thiệu lái xe với đoàn khách ngay từ khi bắt đầu chuyến du lịch
 C. Trong khi lái xe đang làm việc, hướng dẫn viên không nên nói chuyện riêng nhiều với lái xe, làm mất sự tập trung của lái xe
 B. Cần khéo léo giữ mối quan hệ tốt với lái xe, hạn chế tới mức thấp nhất các trường hợp xấu xảy ra
 D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 120 : Kinh Thành Huế được khởi công xây dựng từ thời vua/chúa nào?

- A. Vua Gia Long
 C. Vua Tự Đức
 B. Chúa Nguyễn Hoàng
 D. Vua Minh Mạng

- Câu 121 : Trong giao tiếp, khi trao danh thiếp cho đối tác chúng ta NÊN làm gì?**
- A. Mặt chính của danh thiếp nên hướng lên phía trên
 B. Hướng đặt danh thiếp nên để phần họ tên thuận theo hướng nhìn của người nhận
 C. Dùng ngón tay cái kết hợp với ngón tay trỏ cầm góc trên của danh thiếp
 D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 122 : Trong các đối tượng khách dưới đây, khách du lịch đến từ nước nào không có thói quen TIP cho hướng dẫn viên?**
- A. Pháp
 B. Nhật
 C. Mỹ
 D. Đức
- Câu 123 : Để tạo ra một thông điệp hiệu quả, bạn sẽ làm theo hướng dẫn nào sau đây?**
- A. Sử dụng từ địa phương
 B. Lựa chọn từ phù hợp, dễ hiểu
 C. Sử dụng tiếng lóng
 D. Dùng từ khó hiểu
- Câu 124 : Mục đích của giai đoạn mở đầu giao tiếp là?**
- A. Lưu luyến trong giao tiếp
 B. Gây ấn tượng
 C. Tất cả các phương án đều đúng
 D. Thành công trong giao tiếp
- Câu 125 : Đất nước nào được coi là quê hương của Đạo Hồi?**
- A. Ấn Độ
 B. La Mã
 C. Nhật Bản
 D. Ả Rập
- Câu 126 : Vị vua nào đã sáng lập ra Thiên phái Trúc Lâm Yên Tử?**
- A. Trần Anh Tông
 B. Lý Thánh Tông
 C. Trần Nhân Tông
 D. Lê Nhân Tông
- Câu 127 : Thời kỳ văn hóa Văn Lang – Âu Lạc có ba trung tâm văn hóa lớn là?**
- A. Văn hóa Đông Sơn – Văn hóa Sa Huỳnh – Văn hóa Óc Eo
 B. Văn hóa Hòa Bình – Văn hóa Sơn Vi – Văn hóa Phùng Nguyên
 C. Văn hóa Bắc Bộ – Văn hóa Chăm Pa – Văn hóa Óc Eo
 D. Văn hóa Đông Sơn – Văn hóa Sa Huỳnh – Văn Hóa Đồng Nai
- Câu 128 : Nhóm khách du lịch ở độ tuổi nào được gọi là thiếu nhi?**
- A. 3 – 10 tuổi
 B. 11 – 13 tuổi
 C. 14 – 17 tuổi
 D. 18 – 34 tuổi
- Câu 129 : Trong lễ tân ngoại giao, nguyên tắc nào SAI khi thực hiện giới thiệu?**
- A. Giới thiệu người chức nhỏ cho người chức trên
 B. Giới thiệu người ít tuổi cho nhiều tuổi
 C. Giới thiệu người nữ cho người nam
 D. Giới thiệu nhân viên dưới quyền cho khách
- Câu 130 : Hãy cho biết tâm lý của khách du lịch là chính khách?**
- A. Trọng hình thức và lễ nghi
 B. Tính chính xác trong phục vụ
 C. Chính chu, bài bản, văn minh
 D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 131 : Theo luật du lịch Việt Nam 2017, thẩm quyền giải quyết kiến nghị của khách du lịch?**
- A. Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, quản lý khu du lịch, điểm du lịch tổ chức tiếp nhận và giải quyết kịp thời kiến nghị của khách du lịch trong phạm vi quản lý.
 B. Ủy ban nhân dân các cấp, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, tổ chức tiếp nhận, giải quyết kiến nghị của khách du lịch trên địa bàn.
 C. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết kiến nghị của khách du lịch.
 D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 132 : Khu di tích Mỹ Sơn được UNESCO công nhận là di sản văn hóa thế giới vào năm nào?**
- A. 1999
 B. 1996
 C. 1993
 D. 1997
- Câu 133 : Trong các địa danh sau, nơi nào vừa thuộc “Thăng Long tứ trấn”, vừa thuộc “Thăng Long tứ quán”?**
- A. Đền Quán Thánh
 B. Đền Voi Phục
 C. Đền Ngọc Sơn
 D. Đền Kim Liên
- Câu 134 : Chiến dịch Điện Biên Phủ "Lừng lẫy năm châu, chấn động địa cầu" của nhân dân ta kết thúc vào thời gian nào?**

- A. Hoàn Sơn
- C. Bạch Mã

- B. Tam Đảo
- D. Trường Sơn

Câu 150 : Việt Nam có bao nhiêu tỉnh tiếp giáp với Lào?

- A. 8
- C. 10

- B. 9
- D. 11

Câu 151 : Theo luật du lịch Việt Nam 2017, khách du lịch ra nước ngoài là?

- A. Công dân Việt Nam đi du lịch nước ngoài
- C. Tất cả các phương án đều sai

- B. Công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam và người nước ngoài đến du lịch Việt Nam đi du lịch nước ngoài.
- D. Công dân Việt Nam và người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch nước ngoài.

Câu 152 : Lễ hội Holi Festival ở Ấn Độ còn có tên gọi khác là gì?

- A. Lễ hội gió mùa
- C. Lễ hội ánh sáng

- B. Lễ hội màu sắc
- D. Lễ hội âm thanh

Câu 153 : Khi treo ảnh, chân dung lãnh tụ cùng với Quốc Kỳ thì ảnh phải được treo theo quy tắc nào?

- A. Ảnh phải thấp hơn Quốc kỳ
- C. Cả A, B đều đúng

- B. Ảnh trên nền Quốc Kỳ dưới ngôi sao
- D. Cả A, B đều sai

Câu 154 : Mặt trận Việt Minh chính thức thành lập ngày tháng năm nào?

- A. 10-5-1941
- C. 15-5-1941

- B. 29-5-1941
- D. 19-5-1941

Câu 155 : Quá trình văn hóa Việt Nam giao lưu tiếp biến với văn hóa Trung Hoa diễn ra trong trạng thái nào?

- A. Giao lưu cưỡng bức
- C. Cả A, B đều đúng

- B. Giao lưu không cưỡng bức
- D. Cả A, B đều sai

Câu 156 : Khi xử lí nạn nhân bị ngập nước cần làm gì?

- A. Mang nạn nhân ra xa hiện trường tai nạn
- C. Đặt nạn nhân nằm ngửa

- B. Không nên lôi nạn nhân quá xa và không nên xúc nước
- D. Xóc nước ngay cho nạn nhân

Câu 157 : Theo luật du lịch Việt Nam 2017, cơ quan nào có thẩm quyền cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế?

- A. Các cơ sở đào tạo có thẩm quyền.
- C. Tổng cục Du lịch.

- B. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- D. Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh.

Câu 158 : Vua Tự Đức băng hà năm nào?

- A. 1882
- C. 1883

- B. 1885
- D. 1884

Câu 159 : Tục lệ nào sau đây được tiến hành trong lễ hợp cẩn để cầu chúc cho hai vợ chồng mới cưới luôn gắn bó yêu thương nhau?

- A. Tục trao cho nhau nắm đất và gói muối
- C. Tục già côi đón dâu

- B. Mẹ chồng ôm bình vôi lánh sang nhà hàng xóm
- D. Tục uống rượu, ăn cơm nếp

Câu 160 : Biệt dược có Polyvidon Iodin được dùng trong trường hợp nào ?

- A. Cấp cứu ngộ độc thực phẩm
- C. Cấp cứu buồn nôn, ợ chua

- B. Sát trùng vết thương
- D. Dùng để cấp cứu tiêu chảy

Câu 161 : Công dân mang hộ chiếu phổ thông của Cam-pu-chia được miễn thị thực vào Việt Nam với thời hạn tạm trú không quá bao nhiêu ngày?

- A. 15 ngày
- C. 30 ngày

- B. 21 ngày
- D. 7 ngày

Câu 162 : Dân gian có câu ca: “Áo em thêu chỉ biếc hồng. Ngày xuân đi hội Lồng tồng thêm tươi”. Vậy “Lồng tồng” có nghĩa là gì?

- A. Xuồng đồng
- C. May mắn

- B. Ấm no
- D. Sức khỏe, bình an

Câu 163 : Nạn nhân được đánh giá là hạ thân nhiệt khi nào?

- A. Nhiệt độ cơ thể < 30°C
- C. Nhiệt độ cơ thể < 41°C

- B. Nhiệt độ cơ thể ≤ 35°C
- D. Da tím tái, cơ thể mất tri giác

- Câu 164 :** Đường bờ biển Việt Nam dài bao nhiêu km?
- A. 3.260
B. 3.620
C. 6.230
D. 6.320
- Câu 165 :** Tiếp thu tư tưởng văn hóa phương Tây, các nhà nho trong phong trào Đông Kinh nghĩa thực đã chủ trương từ bỏ sự lạc hậu, đến với sự cách tân bằng con đường nào?
- A. Dân tộc hóa, đại chúng hóa và khoa học hóa
B. Chấn hưng dân khí, khai thông dân trí, mở rộng dân quyền, cải thiện dân sinh
C. Nhân văn, dân chủ và tiến bộ
D. Xây dựng nền văn hóa tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc
- Câu 166 :** Đối tượng thờ cúng của tín ngưỡng phồn thực là?
- A. Hành vi giao phối
B. Biểu tượng về sinh thực khí
C. Linga và yoni
D. Sinh thực khí nam nữ và hành vi giao phối
- Câu 167 :** Anh (Chị) cho biết tâm lý chung của khách du lịch đến từ Châu Á trong giao tiếp?
- A. Vồn vã, thân thiện
B. Kín đáo, dè dặt, tôn trọng lễ nghi
C. Cởi mở, ôm hôn khi gặp gỡ
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 168 :** Các công việc hướng dẫn viên cần làm khi tổ chức phục vụ ăn uống cho đoàn khách tại nhà hàng?
- A. Thông báo chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn
B. Thông báo rõ ràng thực đơn của bữa ăn
C. Thông tin phản hồi về chất lượng và cách thức phục vụ bữa ăn cho nhà hàng
D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 169 :** “Văn minh” là từ có nghĩa được suy ra bởi từ “civitas” trong tiếng Latinh, hãy cho biết nghĩa gốc của từ “civitas” trong tiếng La-tinh là gì?
- A. Phát triển
B. Hiện đại
C. Thị dân
D. Đô thị
- Câu 170 :** Phiên bản mới nhất về tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS) liên quan đến nghề Hướng dẫn viên du lịch được cập nhật vào năm nào?
- A. 2015
B. 2013
C. 2014
D. 2016
- Câu 171 :** Chủ tịch Hồ Chí Minh ra lời kêu gọi toàn quốc kháng chiến vào thời gian nào?
- A. 21-12-1946.
B. 18-12-1946.
C. 19-12-1946.
D. 20-12-1946.
- Câu 172 :** Bốn trung tâm văn minh lớn của phương Đông bao gồm?
- A. Nhật Bản, Luỡng Hà, Đông Nam Á, Ấn Độ
B. Trung Quốc, Luỡng Hà, Nhật Bản, Ai Cập
C. Ấn Độ, Trung Quốc, Nhật Bản, Đông Nam Á
D. Trung Quốc, Luỡng Hà, Ấn Độ, Ai Cập
- Câu 173 :** Năm 1885, Karl Benz đã chế tạo ra loại phương tiện có tác động mạnh tới sự phát triển của ngành lữ hành, đó là loại phương tiện nào?
- A. Ô tô
B. Tàu Thủy
C. Máy bay
D. Tàu hỏa
- Câu 174 :** Trên cơ sở tháp nhu cầu của Maslow, người ta chia nhu cầu du lịch thành mấy nhóm?
- A. 5 (Nhu cầu nghỉ dưỡng, Nhu cầu giải trí, Nhu cầu về văn hóa; Nhu cầu được giao tiếp; Nhu cầu được phô bày vị thế).
B. 4 (Động cơ đáp ứng nhu cầu tự nhiên như nghỉ ngơi, thể thao và các nhu cầu có liên quan đến sức khỏe con người; Nhu cầu về văn hóa; Nhu cầu được giao tiếp; Nhu cầu được phô bày vị thế).
C. 3 (Nhu cầu về văn hóa; Nhu cầu được giao tiếp; Nhu cầu được phô bày vị thế).
D. 2 (Động cơ đáp ứng nhu cầu tự nhiên như nghỉ ngơi, thể thao và các nhu cầu có liên quan đến sức khỏe con người; Nhu cầu về văn hóa)
- Câu 175 :** Theo Luật du lịch Việt Nam 2017, thẻ hướng dẫn viên nội địa/quốc tế có giá trị trong thời gian bao nhiêu năm kể từ ngày cấp?
- A. 3 năm
B. Vĩnh viễn
C. 2 năm
D. 5 năm
- Câu 176 :** Theo quan niệm của đồng bào Giẻ Triêng ở Tây Nguyên, công chiêng là biểu tượng cho?

- A. Đất – tính Nữ.
- B. Mặt trời – tính Nam.
- C. Thần Sấm – tính Nam.
- D. Mặt trăng – tính Nữ.

Câu 177 : Văn hóa ẩm thực nước nào nổi tiếng với 4 vị: chua, cay, mặn, ngọt?

- A. Nhật Bản
- B. Thái Lan
- C. Đức
- D. Mỹ

Câu 178 : Các ông vua trong lịch sử thường đích thân cày ruộng để bắt đầu một mùa vụ mới. Nghi lễ vua cày ruộng được gọi là?

- A. Lễ động thổ.
- B. Lễ tế Giao
- C. Lễ tịch điền.
- D. Lễ Nghinh ông

Câu 179 : Chiến thắng quân sự nào của quân và dân miền Nam đã làm phá sản về cơ bản chiến tranh đặc biệt của Mỹ?

- A. Ấp Bắc
- B. Ba Gia
- C. Bình Giã
- D. Đồng Xoài

Câu 180 : Vị nữ tiến sĩ đầu tiên trong lịch sử khoa cử ở Việt Nam là ai?

- A. Nguyễn Thị Hoa Nương
- B. Trần Thị Phương Hoa
- C. Nguyễn Thị Duệ
- D. Hồ Xuân Hương

Câu 181 : Nội dung cơ bản của đạo Phật được thể hiện ở thuyết nào dưới đây?

- A. Tương đối
- B. Tứ diệu đế
- C. Tất cả các phương án đều đúng
- D. Nhân quả

Câu 182 : Sau khi sơ cứu nạn nhân bị điện giật, cấp cứu viên cần?

- A. Tiếp tục theo dõi tình trạng sức khỏe nạn nhân
- B. Đưa ngay nạn nhân đến cơ sở y tế gần nhất
- C. Duy trì hô hấp, tuần hoàn cho nạn nhân
- D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 183 : Theo Thông tư số 219/2016/TT-BTC ngày 10 tháng 11 năm 2016, quy định mức thu, chế độ thu, nộp quản lý và sử dụng phí, lệ phí trong lĩnh vực xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, cư trú tại Việt Nam, Mức lệ phí cấp mới hộ chiếu là?

- A. 250.000đ/lần cấp
- B. 300.000đ/lần cấp
- C. 200.000đ/lần cấp
- D. 350.000đ/lần cấp

Câu 184 : Trong tặng hoa chúc mừng, người Nhật Bản kiêng kỵ tặng loại hoa nào?

- A. Hoa hồng
- B. Hoa sen
- C. Hoa lan
- D. Hoa ly

Câu 185 : Địa điểm nào ở Hà Nội gắn liền với sự ra đời của chi bộ cộng sản đầu tiên ở Việt Nam?

- A. Nhà số 5A, phố Hàm Long.
- B. Nhà số 5D, Hàng Ngang.
- C. Nhà số 5A, Đội Cấn.
- D. Nhà số 5D, phố Hàm Long.

Câu 186 : Động Thiên Đường thuộc tỉnh thành nào sau đây?

- A. Quảng Bình
- B. Quảng Trị
- C. Quảng Ngãi
- D. Quảng Ninh

Câu 187 : Năm 1885, Karl Benz đã chế tạo ra loại phương tiện có tác động mạnh tới sự phát triển của ngành lữ hành, đó là loại phương tiện nào?

- A. Máy bay
- B. Tàu hỏa
- C. Tàu thủy
- D. Ô tô

Câu 188 : Lễ hội “Ngày của người chết” bắt nguồn từ quốc gia nào?

- A. Hà Lan
- B. Mexico
- C. Pháp
- D. Anh

Câu 189 : Từ năm 1497 – 1499, Vasco De Gama đã có chuyến hải trình và ông đã tìm ra mảnh đất nào?

- A. Châu Phi và Ấn Độ
- B. Châu Á và Trung Quốc
- C. Châu Âu
- D. Châu Mỹ

Câu 190 : Những điều kiện chung để phát triển du lịch?

- A. Điều kiện an ninh chính trị - an toàn xã hội
- B. Điều kiện kinh tế
- C. Chính sách phát triển du lịch
- D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 191 : 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. 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
- 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. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 192 : Thành cổ Quảng Trị được khởi công xây dựng từ thời vua nào?

- A. Vua Gia Long
B. Vua Bảo Đại
C. Vua Minh Mạng
D. Vua Thiệu Trị

Câu 193 : Đâu không phải là tên một điểm du lịch thuộc tỉnh Quảng Nam?

- A. Hội An
B. Cù lao Chàm
C. Hải đăng Kê Gà
D. Mỹ Sơn

Câu 194 : Tượng phật Thích Ca nhập Niết Bàn lớn nhất Việt Nam nằm ở đâu?

- A. Núi Tà Cú – Bình Thuận
B. Trúc Lâm Yên Tử - Quảng Ninh
C. Bãi Bụt – Đà Nẵng
D. Đồi Trại Thủy – Nha Trang

Câu 195 : Điều nào dưới đây Hướng dẫn viên KHÔNG NÊN làm khi giao tiếp bằng ngôn ngữ cơ thể với khách du lịch?

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

Câu 196 : Lợi ích căn bản và lâu dài mà giao lưu văn hóa đem lại là gì?

- A. Mất đi bản sắc văn hóa dân tộc
B. Thúc đẩy sự phát triển của mỗi nền văn hóa
C. Làm suy kiệt khả năng sáng tạo của các nền văn hóa
D. Đồng hóa văn hóa

Câu 197 : Ai là người đã đóng giả Lê Lợi liêu chết trong cuộc khởi nghĩa Lam Sơn (1418 – 1427)?

- A. Lê Thạch
B. Lê Sát
C. Lê Lai
D. Đinh Lễ

Câu 198 : Vị trí danh dự trong ký kết các văn bản được quy định như thế nào?

- A. Nếu ký 2 cột thì vị trí ưu tiên nằm phía trên cột bên trái người đọc
B. Nếu ký theo hàng dọc thì vị trí ưu tiên là ở hàng đầu
C. Nếu ký theo hàng ngang thì vị trí ưu tiên ở bên trái tờ giấy, tức là phía phải người ký
D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 199 : Theo luật du lịch Việt Nam 2017, nghĩa vụ của khách du lịch là gì?

- A. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hành vi vi phạm pháp luật về du lịch.
B. Được đối xử bình đẳng; được bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản khi sử dụng dịch vụ du lịch; được tôn trọng danh dự, nhân phẩm; được cứu hộ, cứu nạn trong trường hợp khẩn cấp.
C. Được bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp theo hợp đồng đã giao kết với tổ chức, cá nhân kinh doanh, cung cấp dịch vụ du lịch.
D. Thanh toán tiền dịch vụ theo hợp đồng, phí, lệ phí và các khoản thu khác theo quy định của pháp luật.

Câu 200 : Nhận định nào là đúng về du khách có nhu cầu du lịch văn hóa?

- A. Du khách trực tiếp tham gia vào các hoạt động lễ hội, hoặc các nghi lễ tôn giáo của người dân địa phương.
B. Du khách mua các sản phẩm lưu niệm gắn liền với các giá trị lịch sử, bản sắc văn hoá của dân tộc, cộng đồng nơi diễn ra hoạt động du lịch.
C. Du khách có mong muốn được quan sát, tìm hiểu các giá trị văn hoá, kiến trúc, nghệ thuật của địa phương, cộng đồng dân tộc một cách kỹ lưỡng.
D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 201 : Đâu là đặc điểm của khách du lịch thuộc nhóm người cao tuổi?

- A. Họ đi du lịch với mục đích nghỉ dưỡng hoặc với mục đích tôn giáo tín ngưỡng
B. Thích yên tĩnh, nhỏ nhẹ
C. Coi trọng thái độ phục vụ hơn là hình thức
D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 202 : Khu du lịch Hòn Ngọc Việt thuộc tỉnh nào?

- A. Bình Định
B. Quảng Nam
C. Khánh Hòa
D. Đà Nẵng

Câu 203 : Kẻ thù của cách mạng Việt Nam được xác định trong Cương lĩnh chính trị đầu tiên của Đảng là?

- A. Tư sản phản cách mạng và phong kiến.
 B. Đế quốc Pháp.
 C. Đế quốc Pháp, phong kiến và tay sai phản cách mạng.
 D. Đế quốc Pháp và phong kiến tay sai.

Câu 204 : Theo Thông tư số 219/2016/TT-BTC ngày 10 tháng 11 năm 2016, quy định mức thu, chế độ thu, nộp quản lý và sử dụng phí, lệ phí trong lĩnh vực xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, cư trú tại Việt Nam, Mức lệ phí cấp giấy phép xuất cảnh là?

- A. 400.000đ/lần cấp
 B. 500.000đ/lần cấp
 C. 200.000đ/lần cấp
 D. 300.000đ/lần cấp

Câu 205 : Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình và theo sự phân cấp của Chính phủ có trách nhiệm?

- A. Cơ quan thực hiện thanh tra và kiểm tra về du lịch.
 B. Cơ quan duy nhất có thẩm quyền ban hành quy định về vệ sinh môi trường tại khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch.
 C. Cơ quan thực hiện nhiệm vụ xây dựng công trình du lịch theo quy hoạch đã được công bố.
 D. Thực hiện quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương.

Câu 206 : Nghệ thuật Tanbo Nhật Bản là loại hình gì?

- A. Nghệ thuật vẽ tranh trên tường
 B. Nghệ thuật vẽ tranh trên đồng
 C. Nghệ thuật vẽ tranh trên giấy
 D. Nghệ thuật vẽ tranh cát

Câu 207 : Lễ hội nào sau đây là lễ hội đặc trưng của vùng văn hóa Việt Bắc?

- A. Lễ hội cấp sắc
 B. Lễ hội đâm trâu
 C. Lễ hội mừng năm mới
 D. Lễ hội lồng tồng.

Câu 208 : Đối với du lịch quốc tế (inbound), thu nhập từ du lịch được gọi là?

- A. Xuất khẩu vô hình
 B. Xuất, nhập khẩu vô hình
 C. Xuất, nhập khẩu tại chỗ
 D. Nhập khẩu vô hình

Câu 209 : Theo thông tư số 15/2011/TT-NHNN ngày 12/8/2011 do Ngân hàng nhà nước Việt Nam ban hành quy định cá nhân khi xuất cảnh, nhập cảnh qua các cửa khẩu quốc tế của Việt Nam bằng hộ chiếu mang theo tiền mặt Việt Nam đồng trên mức nào dưới đây phải khai báo Hải quan cửa khẩu?

- A. 13 triệu đồng
 B. 14 triệu đồng
 C. 15 triệu đồng
 D. 16 triệu đồng

Câu 210 : Trong giao tiếp bằng lời (sử dụng ngôn từ) với khách du lịch, Hướng dẫn viên KHÔNG NÊN làm gì dưới đây?

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

Câu 211 : Marco Polo đã từ Venice (Italia) đi Trung Quốc và nhiều nơi ở phương Đông. Năm 1292, khi trở về Châu Âu ông viết cuốn “Marco Polo du ký”. Trong chuyến đi, Marco Polo đã từng đặt chân lên thương cảng của Việt Nam. Đó là thương cảng nào?

- A. Đại Chiêm (Hội An, Quảng Nam)
 B. Vân Đồn (Quảng Ninh)
 C. Kẻ Chợ (Thăng Long)
 D. Phố Hiến (Hưng Yên)

Câu 212 : Văn Miếu Xích Đằng thuộc tỉnh thành nào sau đây?

- A. Hưng Yên
 B. Hải Dương
 C. Hà Nội
 D. Huế

Câu 213 : Sau khi khách đã ổn định chỗ ngồi trên xe, hướng dẫn viên nên đưa ra lời chào và giới thiệu về từng thành viên trong tổ phục vụ theo trình tự như thế nào là hợp lý?

- A. Giới thiệu chính mình rồi đến lái xe, phụ xe, hướng dẫn viên phụ.
 B. Giới thiệu lái xe, phụ xe, hướng dẫn viên phụ và cuối cùng là chính mình.
 C. Giới thiệu lái xe, phụ xe, giới thiệu mình và cuối cùng là hướng dẫn viên phụ.
 D. Giới thiệu chính mình, hướng dẫn viên phụ, lái xe và cuối cùng là phụ xe.

Câu 214 : Đặc điểm tâm lý “thích yên tĩnh, trò chuyện nhỏ nhẹ” thuộc nhóm khách nào?

- A. Người già
 B. Trẻ em
 C. Nữ giới
 D. Nam giới

- Câu 215 :** Cuộc chiến tại Thành cổ Quảng Trị diễn ra trong bao nhiêu ngày đêm?
 A. 81 ngày đêm
 B. 18 ngày đêm
 C. 96 ngày đêm
 D. 69 ngày đêm
- Câu 216 :** Vị vua nào của nhà Nguyễn ban bố Dụ Cần Vương kêu gọi nhân dân nổi dậy đánh thực dân Pháp cuối thế kỷ 19?
 A. Đồng Khánh
 B. Duy Tân
 C. Hàm Nghi
 D. Tự Đức
- Câu 217 :** Đối với công ty, hướng dẫn viên du lịch có vai trò như thế nào?
 A. Là người giám sát và tham mưu về chất lượng sản phẩm du lịch
 B. Tất cả các phương án đều đúng
 C. Là người tiếp thị
 D. Là người đại diện cho công ty phục vụ du khách
- Câu 218 :** Nguyên tắc nào KHÔNG đúng trong giao tiếp?
 A. Tôn trọng nhân cách nhau
 B. Tìm khuyết điểm của người khác
 C. Biết cách lắng nghe
 D. Biết chờ đợi người khác
- Câu 219 :** Đặc điểm tiêu biểu của nghề hướng dẫn du lịch là?
 A. Tính mùa vụ khác biệt so với các ngành nghề khác
 B. Nghề đòi hỏi tích hợp nhiều kỹ năng và kiến thức
 C. Thiết lập được nhiều mối quan hệ
 D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 220 :** Trong giao tiếp, ứng xử với khách du lịch, hướng dẫn viên cần phải chú ý những điều gì?
 A. Tôn trọng khách, luôn lắng nghe những ý kiến, yêu cầu, nguyện vọng của khách
 B. Đảm bảo tính công bằng cho đoàn khách
 C. Hòa mình cùng du khách, có tinh thần tận tâm, giúp đỡ khách
 D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 221 :** Theo luật du lịch Việt Nam 2017, khách du lịch nội địa là?
 A. Công dân Việt Nam đi du lịch
 B. Công dân Việt Nam đi du lịch, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch.
 C. Công dân Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.
 D. Công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.
- Câu 222 :** Mục đích của việc thuyết trình trên xe là để làm gì?
 A. Cung cấp các thông tin về tuyến, điểm tham quan trong hành trình
 B. Tất cả các phương án đều đúng
 C. Giới thiệu các thông tin liên quan đến việc thực hiện chương trình
 D. Làm cho du khách quên đi cảm giác mệt mỏi, nhàm chán khi phải ngồi trên xe
- Câu 223 :** Tục “giã cối đón dâu” của người Việt trong nghi lễ hôn nhân cổ truyền có ý nghĩa gì?
 A. Cầu chúc cho lứa đôi hạnh phúc đến đầu bạc răng long.
 B. Chúc cho cô dâu đảm đang, tháo vát, làm lợi cho gia đình nhà chồng
 C. Cầu chúc cho đại gia đình trên thuận dưới hòa.
 D. Cầu chúc cho đôi vợ chồng trẻ được đông con nhiều cháu.
- Câu 224 :** Mehndi là tên gọi của hình thức nghệ thuật Ấn Độ dùng Henna vẽ lên chất liệu nào?
 A. Giấy gió
 B. Người
 C. Cát
 D. Tường
- Câu 225 :** Bài thơ thần “Nam quốc sơn hà” được Thái úy Lý Thường Kiệt dưới thời vua Lý Nhân Tông sử dụng trong cuộc chiến nào dưới đây?
 A. Trong cuộc kháng chiến chống ách đô hộ nhà Minh.
 B. Trong cuộc kháng chiến chống quân Nguyên trên sông Bạch Đằng.
 C. Trong cuộc kháng chiến chống Tống trên sông Như Nguyệt.
 D. Trong cuộc kháng chiến chống quân Nam Hán trên sông Bạch Đằng.
- Câu 226 :** Trong lễ tân ngoại giao, khi tham gia tiệc ngồi, khách ngồi tại bàn tiệc cần chú ý những nguyên tắc nào dưới đây?
 A. Khách ngồi vào bàn tiệc phải đảm bảo cho không chạm mặt vào đường vuông góc với cạnh bàn
 B. Lưng không tựa vào ghế mà chỉ chạm vào lưng ghế
 C. Chân không choãi ra hai bên
 D. Tất cả các phương án đều đúng

- Câu 227 : Nguyên tắc tôn trọng khách nước ngoài trong xác định ngôi thứ ngoại giao được thực hiện như thế nào?**
- A. Khách nước ngoài được xếp ngang với khách địa phương (trong nước) nếu cùng cấp. B. Khách nước ngoài được xếp sau so với khách địa phương (trong nước) nếu cùng cấp.
- C. Khách nước ngoài được ưu tiên xếp trước khách địa phương (trong nước) nếu cùng cấp. D. Khách nước ngoài được xếp sau so với khách địa phương (trong nước) nếu khác cấp.
- Câu 228 : Theo Liên hiệp Quốc tế Tổ chức các Cơ quan Lữ hành (IUOTO) mô hình 4S là?**
- A. Sea, sun, sight-seeing, sex hoặc sand B. Sea, sun, shop, sex hoặc sand
- C. Sea, sun, shop, sight-seeing D. Sea, sun, sex, sand
- Câu 229 : Ranh giới tự nhiên giữa vùng du lịch Bắc Trung Bộ và vùng du lịch duyên hải Nam Trung Bộ là?**
- A. Dãy núi Trường Sơn Bắc B. Dãy núi Hoàng Sơn
- C. Dãy núi Bạch Mã D. Dãy núi Trường Sơn Nam
- Câu 230 : Sa Pa thuộc tỉnh thành nào sau đây?**
- A. Lào Cai B. Thanh Hóa
- C. Quảng Ninh D. Phú Thọ
- Câu 231 : 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. Chọn vị trí đứng thuyết trình để hệ thống âm thanh vọng ra rõ ràng B. Điều chỉnh âm thanh của micro đạt mức tối đa
- 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
- Câu 232 : Trong kỹ năng xử lý tình huống với hướng dẫn viên du lịch tại điểm, hướng dẫn viên NÊN làm điều gì?**
- A. Tê nhị, thăm dò thái độ trước khi định giúp đỡ B. Xen ngang công việc của họ
- C. Tỏ thái độ hợp tác D. Không tỏ ra hiểu biết hơn ngay cả khi họ khiêm khuyết
- Câu 233 : Ngôi chùa nào thuộc địa phận Hà Nội?**
- A. Chùa Bà Đanh B. Chùa Đậu
- C. Chùa Tây Phương D. Chùa Cỏ Lẽ
- Câu 234 : Hòn Chông là thắng cảnh thuộc thành phố biển nào?**
- A. Nha Trang B. Vũng Tàu
- C. Quy Nhơn D. Phan Thiết
- Câu 235 : Theo thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017, tiêu chuẩn thành thạo ngoại ngữ của hướng dẫn viên du lịch quốc tế?**
- A. Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành ngoại ngữ. B. Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng tiếng nước ngoài.
- C. Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên ở nước ngoài. D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 236 : 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. Chỉ cho khách dấu hiệu nhận biết của đoàn 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. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 237 : Sushi và sake là nét văn hóa ẩm thực nổi tiếng của quốc gia nào?**
- A. Hàn Quốc B. Nhật Bản
- C. Triều Tiên D. Đài Loan
- Câu 238 : Khi bắt tay trong ngoại giao, nguyên tắc nào sau đây là đúng?**
- A. Chủ động bắt tay người cao tuổi hơn B. Đưa 2 tay bắt tay 2 người cùng một lúc
- C. Không đứng trên bậc thang bắt tay người đứng dưới bậc thang D. Chủ động bắt tay người có chức vụ cao hơn
- Câu 239 : Trong nghệ thuật giao tiếp, thế nào được gọi là hỏi gián tiếp?**
- A. Đưa ra một câu hỏi nhưng thực chất ra là giảng ra một cái bẫy để đối phương thừa nhận vấn đề mà B. Hỏi câu A để suy ra câu B khi không thể hỏi trực tiếp về câu B

mình cần tìm hiểu

C. Hỏi thẳng vấn đề cần hỏi

D. Hỏi về những vấn đề phụ trước để tạo ra bầu không khí thoải mái tin tưởng, cởi mở với nhau sau đó hỏi về vấn đề mà mình cần tìm hiểu

Câu 240 : Tục thờ *Tứ bất tử* là một giá trị văn hóa tinh thần rất đẹp của người Việt, thờ bốn vị?

A. Vua Hùng, Thành Hoàng, Thổ Công, Thổ Địa
C. Tản Viên, Thánh Gióng, Chử Đồng Tử, Thánh Mẫu Liễu Hạnh

B. Pháp Vân, Pháp Vũ, Pháp Lôi, Pháp Điện
D. Tản Viên, Thánh Gióng, Chử Đồng Tử, Công chúa Tiên Dung

Câu 241 : “*Chín năm làm một Điện Biên
Nên vành hoa đỏ, nên thiên sử vàng*”
Hai câu thơ trên là của nhà thơ nào?

A. Huy Cận
C. Chế Lan Viên

B. Tế Hanh
D. Tố Hữu

Câu 242 : Thẻ hướng dẫn viên du lịch bị thu hồi trong trường hợp?

A. Bị đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động với doanh nghiệp du lịch
C. Xả rác nơi công cộng

B. Tất cả các phương án đều đúng

D. Làm phương hại đến chủ quyền, lợi ích quốc gia, quốc phòng, an ninh.

Câu 243 : Trong tiệc chiêu đãi ngoại giao, nguyên tắc nào KHÔNG ĐÚNG trong cách ăn dưới đây?

A. Hai tay nếu không dùng để cắt thức ăn thì đặt trên mặt bàn
C. Dùng tay xé hoặc cầm thức ăn

B. Khi ăn tiệc chỉ lấy thức ăn vừa đủ, không để thừa thức ăn trên đĩa

D. Ăn uống phải tự nhiên, không gây ồn ào

Câu 244 : Theo luật du lịch Việt Nam 2017, hướng dẫn viên du lịch đã bị thu hồi thẻ chỉ được đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch sau bao lâu?

A. Sáu tháng kể từ ngày bị thu hồi thẻ.

B. Mười hai tháng kể từ ngày có vi phạm pháp luật phải bị thu hồi thẻ.

D. Mười hai tháng kể từ ngày bị thu hồi thẻ.

C. Sáu tháng kể từ ngày có vi phạm pháp luật phải bị thu hồi thẻ.

Câu 245 : Trong trường hợp tác nghiệp một mình, khi sử dụng cờ đoàn, hướng dẫn viên nên?

A. Đi sang một bên để bao quát đoàn khách
C. Đi chính giữa bao quát đoàn khách

B. Đi đầu tiên để bao quát đoàn khách

D. Đi sau cùng để bao quát đoàn khách

Câu 246 : Cầu Hiền Lương bắc qua con sông nào?

A. Sông Bến Hải
C. Sông Thu Bồn

B. Sông Thạch Hãn

D. Sông Nhật Lệ

Câu 247 : Hồ Tuyên Lâm thuộc tỉnh nào?

A. Gia Lai
C. Lâm Đồng

B. Đắk Lắk

D. Kon Tum

Câu 248 : Tại sao người phương Tây gọi thổ dân châu Mỹ là người Indians (Anh - Diêng)?

A. Vì họ nhận nhầm là người Đông Nam Á
C. Vì họ nhận nhầm là người Trung Quốc

B. Vì họ nhận nhầm là người Tây Á

D. Vì họ nhận nhầm là người Ấn Độ

Câu 249 : Công dân mang hộ chiếu phổ thông của Phi-lip-pin được miễn thị thực vào Việt Nam với thời hạn tạm trú không quá bao nhiêu ngày?

A. 7 ngày
C. 21 ngày

B. 15 ngày

D. 30 ngày

Câu 250 : Hai truyện thơ nổi tiếng “Tiễn dặn người yêu” và “Tiếng hát làm dâu” tiêu biểu cho vùng văn hóa nào?

A. Việt Bắc
C. Nam Bộ

B. Tây Nguyên

D. Tây Bắc

Câu 251 : Khúc sông Bạch Đằng đã từng chứng kiến bao nhiêu trận thắng của ta trước quân giặc phương Bắc?

A. 2 trận
C. 3 trận

B. 4 trận

D. 5 trận

Câu 252 : Gãy xương hở KHÔNG CÓ đặc điểm nào sau đây?

- A. Chảy máu nhiều hơn gãy xương kín
- B. Ổ xương gãy không thông với bên ngoài
- C. Là loại ổ gãy xương vô khuẩn
- D. Có đầu xương gãy thông với bên ngoài

Câu 253 : Quốc gia nào sau đây Việt Nam miễn thị thực đơn phương (hộ chiếu phổ thông)?

- A. Iran
- B. Nam Phi
- C. Liên Bang Nga
- D. Hung-ga-ri

Câu 254 : Đối tượng nghiên cứu của tâm lý khách du lịch gồm những đối tượng nào?

- A. Chức năng, vai trò của tâm lý đối với tâm lý du khách
- B. Cơ chế hình thành, biểu hiện các quy luật vận động của các hiện tượng tâm lý phát sinh, phát triển, biểu hiện và liên quan đến du khách
- C. Các yếu tố ảnh hưởng và tác động đến tâm lý du khách
- D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 255 : Nơi đầu tiên thực dân Pháp nổ súng xâm lược nước ta là?

- A. Vũng Tàu.
- B. Gia Định.
- C. Đà Nẵng.
- D. Sài Gòn.

Câu 256 : Mai táng bằng chum gốm là phương thức mai táng đặc thù của cư dân thuộc nền văn hóa nào?

- A. Văn hóa Đông Sơn
- B. Văn hóa Óc Eo
- C. Văn hóa Đông Sơn
- D. Văn hóa Sa Huỳnh

Câu 257 : Nhà Minh đô hộ nước ta trong vòng bao nhiêu năm?

- A. 10 năm
- B. 15 năm
- C. 20 năm
- D. 25 năm

Câu 258 : Theo luật Du lịch Việt Nam 2017, tài nguyên du lịch tự nhiên bao gồm những yếu tố nào?

- A. Phong cảnh, đất, nước, sinh vật
- B. Khí hậu, thủy văn
- C. Địa hình, hệ sinh thái
- D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 259 : Lễ hội Oktoberfest (lễ hội bia) được bắt nguồn từ quốc gia nào?

- A. Pháp
- B. Đức
- C. Anh
- D. Trung Quốc

Câu 260 : Công trình nào sau đây không thuộc Quần thể di tích lịch sử văn hóa Ba Đình?

- A. Chùa Trấn Quốc
- B. Chùa Một Cột
- C. Lăng Bác
- D. Bảo tàng Hồ Chí Minh

Câu 261 : Hướng dẫn viên du lịch phải có mặt trước thời gian nhận khách ở sân bay ít nhất bao nhiêu lâu?

- A. 15 phút
- B. 30 phút
- C. 60 phút
- D. 120 phút

Câu 262 : Lễ hội nào được tổ chức hai năm một lần vào cuối tháng 12 ở Đà Lạt?

- A. Lễ hội mừng cơm mới
- B. Lễ hội công chiêng
- C. Festival Hoa
- D. Lễ hội cà phê

Câu 263 : Lãnh thổ nước ta nằm trong khu vực nào?

- A. Ngoại chí tuyến Nam bán cầu
- B. Nội chí tuyến Nam bán cầu
- C. Nội chí tuyến Bắc bán cầu
- D. Ngoại chí tuyến Bắc bán cầu

Câu 264 : Thực dân Pháp nổ súng xâm lược nước ta dưới triều vua nào?

- A. Minh Mạng
- B. Gia Long
- C. Thiệu Trị
- D. Tự Đức

Câu 265 : Những tập tục, quy tắc, lễ thói... do dân làng đặt ra, được ghi chép thành văn bản và có giá trị như một bộ luật riêng của làng, được gọi là?

- A. Gia pháp
- B. Gia lễ
- C. Hương hỏa
- D. Hương ước

Câu 266 : Theo nghị định số 134/2016/NĐ-CP hướng dẫn thi hành Luật thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu do Chính phủ ban hành ngày 01/9/2016 quy định số lít bia được miễn thuế khi nhập cảnh Việt Nam là?

- A. 1 lít
- B. 1,5 lít
- C. 3 lít
- D. 2 lít

Câu 267 : Địa danh nào sau đây không thuộc vịnh Hạ Long?

- A. Đảo Lý Sơn
- B. Đảo Tuần Châu
- C. Động Thiên Cung
- D. Hòn Trống Mái

- Câu 268 : Nguyên tắc cố định gãy xương hở được thực hiện như thế nào?**
- A. Cố định theo tư thế cơ năng, kéo chi liên tục trong khi cố định
 B. Cố định theo tư thế gãy, không kéo, nắn, ấn đầu xương gãy vào trong
 C. Cầm máu, băng bó vết thương
 D. Băng bó vết thương, cố định chi gãy
- Câu 269 : Việt Nam miễn thị thực cho thành viên tổ bay hãng hàng không nào của Hoa Kỳ?**
- A. Asiana Airlines
 B. All Nippon Airways
 C. Delta Airlines
 D. Jetstar Airways
- Câu 270 : Hình thức tổ chức nông thôn theo truyền thống nam giới (chỉ có đàn ông tham gia) tạo nên đơn vị gọi là gì?**
- A. Phường
 B. Hội
 C. Gia tộc
 D. Giáp
- Câu 271 : Trong các tỉnh sau, tỉnh nào tiếp giáp Campuchia?**
- A. Bình Dương
 B. Quảng Ninh
 C. Bình Phước
 D. Yên Bái
- Câu 272 : Mục đích của công tác sơ cấp cứu ban đầu cho nạn nhân?**
- A. Duy trì sự sống.
 B. Không làm nặng thêm.
 C. Giúp nạn nhân sớm phục hồi.
 D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 273 : Các dấu hiệu nhận biết ngừng tuần hoàn hô hấp?**
- A. Nạn nhân đột ngột bất tỉnh, mất tri giác hoàn toàn.
 B. Da nhợt nhạt, trắng bệch hoặc có khi tím.
 C. Không sờ thấy mạch cổ, bẹn; Thở ngáp hoặc ngừng thở, đồng tử giãn.
 D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 274 : Đâu là tên khu đầm phá nổi tiếng của Thừa Thiên Huế?**
- A. Thị Nại
 B. Ô Loan
 C. Tam Giang
 D. Phương Mai
- Câu 275 : Công dân mang hộ chiếu phổ thông của In-đô-nê-xi-a được miễn thị thực vào Việt Nam với thời hạn tạm trú không quá bao nhiêu ngày?**
- A. 7 ngày
 B. 21 ngày
 C. 30 ngày
 D. 15 ngày
- Câu 276 : Bộ luật chính thức của nhà nước Đại Việt thời Lê sơ là bộ Luật nào?**
- A. Hình thư
 B. Lê triều hình luật
 C. Quốc triều hình luật
 D. Hoàng Việt luật lệ
- Câu 277 : Chi bộ cộng sản đầu tiên ở Việt Nam có bao nhiêu thành viên?**
- A. 8 thành viên
 B. 5 thành viên
 C. 7 thành viên
 D. 10 thành viên
- Câu 278 : Bánh tôm Hồ Tây là đặc sản của tỉnh thành nào sau đây?**
- A. Hà Nội
 B. Quảng Bình
 C. Ninh Bình
 D. Quảng Ninh
- Câu 279 : Để tạo ấn tượng tốt đẹp ban đầu trong giao tiếp, cần TRÁNH điều gì sau đây?**
- A. Chuẩn bị chu đáo cho cuộc hẹn
 B. Đến muộn giờ
 C. Lịch sự, nhã nhặn, ân cần và chu đáo.
 D. Luôn cười thật tươi
- Câu 280 : Chùa Một Cột thuộc tỉnh thành nào sau đây?**
- A. Hà Nội
 B. Thanh Hóa
 C. Lào Cai
 D. Phú Thọ
- Câu 281 : Dân gian có câu : “Trống làng nào làng ấy đánh, Thánh làng nào làng ấy thờ”. Vị thánh trong câu ca dao trên là vị nào?**
- A. Thần Tài
 B. Thổ Địa
 C. Thổ Công
 D. Thành Hoàng
- Câu 282 : Tác giả của bộ tiểu thuyết “Tam Quốc diễn nghĩa” là ai?**
- A. Thi Nại Am
 B. Ngô Thừa Ân
 C. Tào Tuyết Cần
 D. La Quán Trung
- Câu 283 : Trong tiệc chiêu đãi ngoại giao, nguyên tắc nào là đúng khi sử dụng khăn ăn bằng vải?**
- A. Để khăn ăn dưới đĩa
 B. Nhét khăn ăn vào chỗ giữa 2 khay áo
 C. Khăn ăn bằng vải được trải trên đầu gối
 D. Giặt khăn ăn vào cổ áo
- Câu 284 : Theo thông tư số 15/2011/TT-NHNN ngày 12/8/2011 do Ngân hàng nhà nước Việt Nam ban**

hành quy định cá nhân khi xuất cảnh, nhập cảnh qua các cửa khẩu quốc tế của Việt Nam bằng hộ chiếu mang theo ngoại tệ tiền mặt trên mức nào dưới đây phải khai báo Hải quan cửa khẩu?

- A. 6000 USD
B. 4000 USD
C. 5000 USD
D. 3000 USD

Câu 285 : Việc xác định mùa vụ du lịch nhằm mục đích gì?

- A. Doanh nghiệp chủ động trong xây dựng phương án kinh doanh
B. Doanh nghiệp tìm kiếm các giải pháp để hạn chế tối đa khoảng thời gian mùa vụ thấp điểm
C. Doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ
D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 286 : Đặc điểm tâm lý nào sau đây KHÔNG phải thuộc nhóm khách nữ giới?

- A. Cổ tính mạo hiểm
B. Sành ăn
C. Kỹ tính
D. Thích mua sắm

Câu 287 : Vua Tự Đức không có con nên đã nhận cháu làm con nuôi. Vậy ai là con nuôi của vua Tự Đức?

- A. Ứng Chân
B. Ứng Đường
C. Ứng Đăng
D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 288 : Miếu bà Chúa Xứ Núi Sam thuộc tỉnh thành nào sau đây?

- A. An Giang
B. Hậu Giang
C. Sóc Trăng
D. Tiền Giang

Câu 289 : Đền Quán Thánh thuộc tỉnh thành nào sau đây?

- A. Hà Nội
B. Quảng Ninh
C. Ninh Bình
D. Quảng Nam

Câu 290 : Làng nghề nào nổi tiếng với nghề thêu ren?

- A. Đồng Xuân
B. Bàu Trúc
C. Quất Động
D. Đại Bái

Câu 291 : Vĩnh Xương là cửa khẩu quốc tế giữa Việt Nam với quốc gia nào?

- A. Campuchia
B. Lào
C. Thái Lan
D. Myanmar

Câu 292 : Theo Luật du lịch Việt Nam 2017, điều kiện hành nghề của Hướng dẫn viên được quy định như thế nào?

- A. Có thẻ hướng dẫn viên
B. Có hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn viên hoặc là hội viên của tổ chức xã hội – nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch.
C. Có hợp đồng hướng dẫn với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành hoặc bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch.
D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 293 : Trong lễ tân ngoại giao, khi dự tiệc đứng chúng ta nên thực hiện nguyên tắc nào?

- A. Lấy thức ăn xong nên rời ngay khỏi bàn, nhường chỗ cho người khác vào lấy thức ăn
B. Không lấy quá nhiều thức ăn cùng một lúc
C. Chỉ quay lại lấy thêm thức ăn khi trong đĩa đã hết thức ăn.
D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 294 : Con sông có vai trò là tuyến giao thông huyết mạch trong lãnh thổ Trung Quốc, nối liền phương Bắc và Phương Nam trong lịch sử là con sông nào?

- A. Tam Giang
B. Chiết Giang
C. Trường Giang
D. Tây Giang

Câu 295 : Trong giao tiếp, khi bắt tay KHÔNG NÊN làm điều nào sau đây?

- A. Bắt tay kèm theo lời giới thiệu
B. Đứng dưới thấp bắt tay người trên cao hoặc ngược lại
C. Mắt nhìn thẳng vào mặt người mình bắt tay
D. Bắt tay chủ động, dứt khoát

Câu 296 : Đối với khách du lịch, hướng dẫn viên du lịch có vai trò như thế nào?

- A. Là người hướng dẫn và cung cấp thông tin
B. Tất cả các phương án đều đúng
C. Là người bạn đồng hành và bảo vệ cho khách
D. Là người phục vụ

Câu 297 : Vườn quốc gia Bù Gia Mập thuộc tỉnh nào?

- A. Đồng Nai
C. Bình Phước
- B. Bình Dương
D. Tây Ninh

Câu 298 : Anh (chị) hãy cho biết ngày nào hàng năm là ngày du lịch Thế giới?

- A. 27 tháng 09
C. 29 tháng 07
- B. 09 tháng 07
D. 07 tháng 09

Câu 299 : Công dân mang hộ chiếu phổ thông của Lào được miễn thị thực vào Việt Nam với thời hạn tạm trú không quá bao nhiêu ngày?

- A. 15 ngày
C. 30 ngày
- B. 21 ngày
D. 7 ngày

Câu 300 : Dòng sông nào dưới đây được dùng làm ranh giới giữa “Đàng Trong” và “Đàng Ngoài” trong giai đoạn lịch sử Trịnh – Nguyễn phân tranh?

- A. Sông Gianh
C. Sông Bến Hải
- B. Sông Thạch Hãn
D. Sông Hương

Câu 301 : Đặc sản nào không phải của miền Tây Nam Bộ?

- A. Thịt chua
C. Mắm ba khía
- B. Đuông dứa
D. Bông điên điển

Câu 302 : Khách có sở thích đến những nơi xa xôi, hoang dã khi đi du lịch thuộc nhóm khách có động cơ đi du lịch để làm gì?

- A. Hội nghị công vụ
C. Chữa bệnh
- B. Khám phá tìm hiểu
D. Nghi ngơi giải trí

Câu 303 : Nơi đầu tiên liên quân Pháp – Tây Ban Nha nổ súng xâm lược nước ta năm 1858?

- A. Gia Định
C. Đà Nẵng
- B. Thuận An
D. Hà Nội

Câu 304 : Vịnh Hạ Long thuộc tỉnh thành nào sau đây?

- A. Quảng Ninh
C. Ninh Bình
- B. Quảng Bình
D. Quảng Nam

Câu 305 : Là Hướng dẫn viên, khi trên xe cùng đoàn bạn nên ngồi ở vị trí nào trên xe?

- A. Phía cuối xe
C. Giữa xe
- B. Phía đầu xe
D. Ngồi đâu cũng được

Câu 306 : Trong hoạt động giao tiếp có các hình thức giao tiếp nào?

- A. Giao tiếp giữa cá nhân với cá nhân
C. Giao tiếp giữa nhóm với nhóm, giữa nhóm với cộng đồng
- B. Giao tiếp giữa cá nhân với nhóm
D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 307 : Nguyên tắc nào sau đây là đúng khi đeo huân, huy chương?

- A. Huân, huy chương được đeo từ giữa ngực phía bên trái, xếp thứ tự theo cấp, hạng, ngày ra đời hoặc ngày trao tặng
C. Huân, huy chương quân sự xếp trước dân sự
- B. Huân, huy chương quốc gia xếp trước huân, huy chương do nước ngoài ban tặng
D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 308 : “Ho, khó thở, khô khè, khạc đàm bọt hồng - cảm giác bỏng rát sau xương ức, đau ngực - ngưng thở, tím tái” là biểu hiện của nạn nhân?

- A. Bị điện giật
C. Bị ngộ độc thực phẩm
- B. Bị ngạt nước
D. Bị gãy xương đùi

Câu 309 : Hệ thống chùa Tứ Pháp vốn là những đền miếu dân gian thờ các vị thần cai quản các hiện tượng tự nhiên, gồm?

- A. Thần mây – Thần Mưa – Thần Gió – Thần Sấm.
C. Bà Trời – Bà Đất – Bà Nước – Bà Chúa Xứ
- B. Thần Mây – Thần Mưa – Thần Sấm – Thần Chớp.
D. Thần Mây – Thần Mưa – Thần Sấm – Thần Sét.

Câu 310 : Sông Sơn chảy qua hang động nào?

- A. Phong Nha
C. Tiên Sơn
- B. Sơn Đoòng
D. Thiên Đường

Câu 311 : Lễ hội Ok Om bok ở Sóc Trăng có hoạt động gì đặc sắc?

- A. Đút cốm dẹp
C. Đua ghe ngo
- B. Thả đèn trời
D. Tất cả các phương án đều đúng

- Câu 312 :** Trong văn hoá truyền thống của người Việt Nam, khi chôn cất người chết, người ta thường đặt trên mộ bát cơm, quả trứng và đôi dĩa. Những lễ vật này có ý nghĩa gì?
- A. Cúng cho các vong hồn khác khỏi quấy phá người chết
 B. Thể hiện lòng thương tiếc
 C. Mong người chết được no đủ ở thế giới bên kia
 D. Cầu chúc cho người chết sớm đầu thai trở lại
- Câu 313 :** Sự kiện nào dưới đây đã có tác động mạnh mẽ đến sự hình thành và phát triển của ngành Du lịch trên thế giới?
- A. Chế tạo ra động cơ hơi nước đầu tiên
 B. Phát minh ra thuốc súng
 C. Phát minh ra “Phiếu thanh toán du lịch”
 D. Phát minh ra máy vi tính
- Câu 314 :** Trong giao tiếp, để từ chối người khác mà hạn chế cảm xúc tiêu cực của họ, chúng ta cần lưu ý những vấn đề nào?
- A. Dùng cách từ chối khéo, sử dụng những từ ngữ nhẹ nhàng, dễ nghe, hạn chế dùng từ “không”, “không thể” khi từ chối
 B. Đưa ra những lí do từ chối một cách thuyết phục và trung thực
 C. Đề xuất giải pháp giúp người bị từ chối có cách để giải quyết vấn đề
 D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 315 :** Theo Anh (Chị) người hướng dẫn cần phải có những lưu ý gì khi sắp xếp bố trí chỗ ăn cho đoàn khách?
- A. Tất cả các phương án đều đúng
 B. Hướng dẫn viên thông qua ý kiến trưởng đoàn bố trí.
 C. Hướng dẫn viên tự bố trí.
 D. Để khách tự bố trí với nhau.
- Câu 316 :** Địa danh nào sau đây thuộc Vịnh Hạ Long?
- A. Đảo Ti-Tốp (Titop)
 B. Đảo Lý Sơn
 C. Đảo Cù Lao
 D. Đảo Bé
- Câu 317 :** Được coi là ranh giới khí hậu giữa miền Bắc & miền Nam ở nước ta là dãy núi nào?
- A. Hoàng Sơn
 B. Tam Điệp
 C. Bạch Mã
 D. Hải Vân
- Câu 318 :** Đảo cò Chi Lăng thuộc địa phận tỉnh nào?
- A. Hưng Yên
 B. Hà Nội
 C. Hải Dương
 D. Nam Định
- Câu 319 :** Sự biểu lộ cảm xúc được thể hiện ra bên ngoài trong quá trình giao tiếp với người khác đó là ngôn ngữ gì trong giao tiếp?
- A. Ngôn ngữ viết
 B. Ngôn ngữ biểu cảm
 C. Ngôn ngữ nói
 D. Tất cả các phương án đều đúng
- Câu 320 :** Tổng cục du lịch Việt Nam trực thuộc Hội đồng Chính Phủ được thành lập vào thời gian nào?
- A. 27 tháng 06 năm 1978
 B. 12 tháng 09 năm 1969
 C. 09 tháng 07 năm 1960
 D. 18 tháng 06 năm 1987
- Câu 321 :** Lăng Mạc Cửu thuộc tỉnh thành nào sau đây?
- A. Kiên Giang
 B. Cần Thơ
 C. Sóc Trăng
 D. Tiền Giang
- Câu 322 :** Mục đích xây dựng Kim tự tháp của người Maya là?
- A. Để kết nối tổ tiên và các thần linh
 B. Để thực hiện các nghi lễ tôn giáo
 C. Để làm nơi ở cho hoàng tộc
 D. Cả A, B đều đúng
- Câu 323 :** Công dân mang hộ chiếu phổ thông của Bru -nây được miễn thị thực vào Việt Nam với thời hạn tạm trú không quá bao nhiêu ngày?
- A. 30 ngày
 B. 7 ngày
 C. 14 ngày
 D. 21 ngày
- Câu 324 :** Chi bộ cộng sản đầu tiên ở Việt Nam ra đời vào thời gian nào?
- A. Tháng 1-1929
 B. Tháng 4-1929
 C. Tháng 2-1929
 D. Tháng 3-1929
- Câu 325 :** Khi thấy khách trên xe đang di chuyển mệt mỏi, hướng dẫn viên du lịch nên làm gì?
- A. Cứ thuyết minh cho hết nội dung đã chuẩn bị sẵn
 B. Có thể ngừng thuyết minh và thay vào đó là một bài hát hoặc một câu chuyện vui để thay đổi không khí

- C. Ngừng thuyết minh và để không khí trên xe im lặng luôn
D. Tất cả các phương án đều sai

Câu 326 : Đền Đô (đền thờ Lý Bát Đế) thuộc địa phương nào?

- A. Hà Nam
B. Hà Nội
C. Bắc Ninh
D. Ninh Bình

Câu 327 : Quần thể di tích Phủ Chủ tịch thuộc tỉnh thành nào sau đây?

- A. Hà Nội
B. TP Hồ Chí Minh
C. Thanh Hóa
D. Lào Cai

Câu 328 : Trong sự giao lưu rộng rãi với các nền văn hóa Đông Tây, văn hóa Việt Nam chịu ảnh hưởng sâu đậm của nền văn hóa nào?

- A. Ấn Độ
B. Trung Hoa
C. Pháp
D. Mỹ

Câu 329 : Theo nghị định số 134/2016/NĐ-CP hướng dẫn thi hành Luật thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu do Chính phủ ban hành ngày 01/9/2016 quy định số lượng thuốc lá điều được miễn thuế khi nhập cảnh Việt Nam là?

- A. 100 điếu
B. 300 điếu
C. 200 điếu
D. 400 điếu

Câu 330 : Trong tiệc chiêu đãi ngoại giao, nguyên tắc nào đúng khi sử dụng các dụng cụ ăn?

- A. Lấy dụng cụ ăn theo nguyên tắc bắt đầu bằng dụng cụ xa nhất và kết thúc bằng cái gần nhất
B. Không dùng dụng cụ ăn để khua múa, chỉ trở dụng cụ xa nhất và kết thúc bằng cái gần nhất
C. Thức ăn lấy từ bát đĩa chung phải dùng dao, đĩa chung để lấy
D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 331 : 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. Đưa tay hời hợt
B. Dùng cả bàn tay nhẹ nhàng hướng về phía đối tượng tham quan
C. Xòe các ngón tay
D. Vung tay mạnh

Câu 332 : Thông tin mà hướng dẫn viên du lịch chia sẻ phải đảm bảo?

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

Câu 333 : Đây là cách thức bắt tay đúng?

- A. Người bắt tay hời hợt
B. Người bắt tay không nắm quá chặt, không lắc mạnh
C. Người bắt tay xiết thô bạo
D. Người bắt tay không chủ động, không dứt khoát

Câu 334 : Theo luật du lịch Việt Nam 2017, Đây là điều kiện để được cấp thẻ hướng dẫn viên nội địa??

- A. Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam.
B. Có đăng ký cư trú tại Việt Nam.
C. Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ.
D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 335 : Nói văn hóa "*là một thứ gien xã hội di truyền phẩm chất con người lại cho các thế hệ mai sau*" là muốn nhấn mạnh đến chức năng nào của văn hóa?

- A. Chức năng điều chỉnh xã hội
B. Chức năng giao tiếp
C. Chức năng tổ chức
D. Chức năng giáo dục

Câu 336 : Tìm hiểu sở thích của khách du lịch để làm gì?

- A. Để thay đổi và đa dạng hóa sản phẩm du lịch
B. Định hướng phát triển du lịch Quốc gia
C. Cả A & B đều đúng
D. Cả A & B đều sai

Câu 337 : Quốc gia nào nổi tiếng với Lễ hội Ném cà chua Tomatina?

- A. Mỹ
B. Tây Ban Nha
C. Australia
D. Candana

Câu 338 : "Cứ mười ngày nhịn ăn một bữa, mỗi tháng nhịn ăn ba bữa, đem gạo đó (mỗi bữa một bơ) để cứu dân nghèo" là câu nói của ai?

- A. Phạm Văn Đồng
B. Trường Chinh
C. Tôn Đức Thắng
D. Hồ Chí Minh

Câu 339 : Theo luật Du lịch Việt Nam 2017, Cơ quan thực hiện thẩm quyền quản lý nhà nước về du lịch?

- A. Chính phủ.
- B. Bộ Văn hóa – Thể thao và Du lịch.
- C. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh
- D. Tất cả các phương án đều đúng

Câu 340 : Với ý nghĩa là một ngành kinh tế, thì du lịch gồm có các chủ thể nào sau đây?

- A. Khách du lịch, chính quyền sở tại, cư dân địa phương, công ty du lịch
- B. Khách du lịch, chính quyền, cư dân, hướng dẫn viên
- C. Khách du lịch, chính quyền sở tại, công ty du lịch, hướng dẫn viên
- D. Khách du lịch, cư dân bản địa, công ty du lịch và hướng dẫn viên

CSDH

II. TỰ LUẬN

Câu 1 : Theo anh/chị, hướng dẫn viên cần chú ý những vấn đề gì liên quan đến diện mạo và vệ sinh cá nhân của bản thân khi xuất hiện trước khách? Liên hệ bản thân? (20 điểm)

Trả lời :

- Trang phục: nên ăn mặc nhẹ nhàng, chú ý tạo ra cảm giác sạch sẽ. Khi đón tiễn, trang phục phải chỉnh tề, trong bất cứ trường hợp nào cũng không đc mặc quần jeans, áo thun và đi dép.
- Ngoại hình, mùi hương: phải chú ý kĩ về mùi cơ thể và hơi thở. Đầu tóc luôn sạch sẽ, tránh dung các thuốc chải tóc có mùi gắt nồng. Phải chú ý mang lại cảm giác sạch se và tươi mới cho khách trong suốt chương trình DL.
- Phong thái: thoải mái, năng động, vui vẻ 1 cách tự nhiên. Có tầm quan sát rộng, luôn quan tâm mang lại cảm giác về sự thống nhất trong không khí hòa nhã cho cả nhóm du khách

Liên hệ bản thân

Câu 2 : Anh/chị hãy liệt kê và phân tích các công việc chính để chuẩn bị cho 1 tour du lịch cụ thể? Theo anh/chị, công việc nào là quan trọng? Vì sao? (20 điểm)

Trả lời :

- Liệt kê, phân tích:
- Nghiên cứu kế hoạch thực hiện chương trình
 - Tìm hiểu thông tin về khách hàng
 - Chuẩn bị các điều kiện phục vụ
 - Thu thập các thông tin về điểm đến
 - Chuẩn bị cá nhân
 - Chuẩn bị hành chính và tài chính
 - Tính toán các tác động ngoại cảnh
 - Ý kiến và giải thích

Câu 3 : Anh/chị hãy nêu các nguồn để hướng dẫn viên thu nhập thông tin về 1 điểm du lịch cụ thể? Những chú ý khi sử dụng các nguồn thông tin đó? Liên hệ bản thân? (20 điểm)

Trả lời :

- * Các nguồn để hướng dẫn viên thu nhập thông tin về 1 điểm du lịch cụ thể:
 - Các tờ rơi, tờ gấp
 - Các phương tiện truyền thông: TV, báo, đài
 - Các ấn phẩm: sách HDDL, báo , tạp chí, tờ rơi, tờ gấp
 - Mạng internet
 - Thư viện, phòng lưu trữ, viện bảo tàng
 - Các ban ngành, hiệp hội DL
 - Chuyên gia, người địa phương
 - Kinh nghiệm cá nhân
- * Những chú ý khi sử dụng các nguồn thông tin
 - Cụ thể
 - Cập nhật
 - Chính xác
 - Tin cậy
 - Hữu ích
- * Liên hệ bản thân

Câu 4 : Anh/chị hãy trình bày những vấn đề cần lưu ý khi thuyết minh hướng dẫn trên xe? Lấy ví dụ các công việc của hướng dẫn viên trên xe khi đoàn chuẩn bị về đến cơ sở lưu trú? (20 điểm)

Trả lời :

- * Những vấn đề cần lưu ý khi thuyết minh trên xe:

- Phác thảo và nắm bắt chắc chắn lộ trình tuyến điểm trước tuyến đường đi
 - Thông báo tuyến đường đi với lái xe và đoàn khách
 - Mô tả trước những điểm tham quan một cách khái quát
 - Biết trước những gì có ở hai bên đường
 - Không lẫn lộn khi diễn tả tay trái và tay phải
 - Thông báo rõ ràng và cụ thể giờ tham quan (mua sắm) và giờ tập trung trở lại xe
 - Thông báo rõ địa điểm đầu xe
 - Giúp khách lên- xuống xe (Lưu ý người khuyết tật, người già, trẻ em)
 - Hỏi ý kiến khách trước khi mở nhạc, ti vi, băng đĩa,,,
 - Không dùng ngón tay để chỉ trỏ đếm khách mà phải đếm bằng mắt
 - Trong lúc thuyết trình, thông báo chú ý bao quát các thành viên trong đoàn
 - Khi một khách đặt câu hỏi, HDV phải lặp lại câu hỏi đó trên micro cho các thành viên trong đoàn cùng nắm bắt
 - Hướng dẫn tuyệt đối không hút thuốc trên xe
 - Hướng dẫn không được vứt rác, nhạc nhỏ vừa tai
 - Linh hoạt và tinh tế trong xử lý phàn nàn và các tình huống phát sinh
- * Các công việc của hướng dẫn viên trên xe khi đoàn chuẩn bị về đến cơ sở lưu trú:
- HDV thông báo cho đoàn khách của mình đã gần tới nơi cư trú
 - Hướng dẫn qua cho đoàn khách về nơi khách cư trú
 - Nhắc đoàn khách chuẩn bị hành lý của mình, ko để quên trên xe.
 - Vệ sinh chỗ ngồi của mình trước khi xuống xe \
 - Thông báo lại thời gian để cho hoạt động tiếp theo trong cơ sở lưu trú (giờ nghỉ ngơi,giờ ăn...) để cho đoàn khách chủ động theo lịch trình.

Câu 5 : Khi hướng dẫn tại điểm tham quan Hướng dẫn viên cần tác nghiệp như thế nào? Lấy ví dụ minh họa? (20 điểm)

Trả lời :

- * Hướng dẫn viên cần tác nghiệp tại điểm tham quan như sau:
- Chọn vị trí không cản vật tham quan, không cản trở giao thông để đứng thuyết minh. Tốt nhất nên tìm một vị trí có thể bao quát khách và cố gắng sắp xếp khách đứng thành hình vòng cung
 - Nói lớn và chậm rãi, Nếu nói bằng micro nên lưu ý điều chỉnh âm lượng để nghe, dễ tiếp nhận và không ảnh hưởng đến không gian công cộng
 - Hướng dẫn cần cung cấp cho du khách như sau:
 - + Ngày, tháng, năm xây dựng công trình kiến trúc
 - + Lịch sử của công trình tham quan
 - + Giá trị sử dụng công trình hiện nay
 - + Ý nghĩa kinh tế, xã hội của công trình
 - + Những lễ hội, các sự kiện ... liên quan đến công trình
 - Hướng dẫn thông báo những điểm có thể tham quan, được phép chụp hình; Thông báo giờ tham quan và giờ tập trung trở lại xe
- * Ví dụ minh họa

Câu 6 : Anh/chị hãy trình bày trình tự các bước check-in khách sạn hướng dẫn viên phải thực hiện tại quầy lễ tân/dón tiếp? Hãy lấy ví dụ và phân tích một bước trong thủ tục check-in khách sạn mà anh/chị đã trải qua trong thực tế? (20 điểm)

Trả lời :

- * Trình tự các bước check-in khách sạn hướng dẫn viên cần thực hiện
- Kiểm tra thông tin đặt chỗ trước khi về khách sạn: thông báo về khách sạn, các HD liên quan, danh sách

phân phòng

- Đến khách sạn tập trung khách tại khu vực tiền sảnh, thu giấy tờ tùy thân của khách
- Tới quầy lễ tân làm thủ tục nhận buồng
- Ưu tiên khi nhận phòng:
 - + Các cặp vợ chồng
 - + Người cao tuổi
 - + Trưởng đoàn
 - + Gia đình có con nhỏ
 - + Nhóm bạn bè muốn ở cùng
- Đưa chìa khóa và phiếu ăn, phiếu dịch vụ (nếu có) cho khách
- Thông báo cho khách các thông tin cần thiết:
 - + Các quy định khi ở khách sạn (những gì khách phải trả tiền, giờ tiếp khách, ký gửi đồ tư trang quý...)
 - + Các tiện nghi và dịch vụ của khách sạn
 - + Sử dụng các thiết bị trong phòng
- Đưa cho khách card của khách sạn
- Thông báo cho khách giờ tập trung tiếp theo.
- * Lấy ví dụ và phân tích

Câu 7 : Anh/chị hãy nêu những công việc cần thực hiện của hướng dẫn viên du lịch khi đón khách và ý nghĩa của việc thực hiện những công việc đó?

Trả lời :

- HDV có mặt tại điểm hẹn ít nhất trước 15 phút
- Kiểm tra lần cuối các dữ kiện liên quan:
 - + Giờ đến, địa điểm đến của khách
 - + Phương tiện vận chuyển khách
 - + Chương trình, danh sách đoàn
- Hiểu rõ điểm đón: cửa vào, ra, WC, y tế, nơi đổi tiền
- Đón khách:
 - + Nhanh chóng tập trung khách vào khu vực đã định
 - + Tự giới thiệu bản thân (ngắn gọn)
 - + Nhận trưởng đoàn
 - + Kiểm tra số khách thực tế so với danh sách đoàn
 - + Đề nghị khách kiểm tra hành lý và các vấn đề liên quan
- Hướng dẫn khách lên phương tiện
- Kiểm tra lần cuối số lượng khách, hành lý và cho phương tiện chuyển bánh

Câu 8 : Anh/chị hãy trình bày những công việc cần làm của hướng dẫn viên du lịch khi tổ chức ăn, ở cho khách? (20 điểm)

Trả lời :

- Tổ chức lưu trú
- Nắm rõ thông tin khách sạn
 - + Tra cứu website
 - + Các hướng dẫn trong tài liệu của hãng lữ hành
 - + Tài liệu quảng cáo của khách sạn
- Làm thủ tục check-in
- Trả phòng:
 - Tổ chức ăn uống:
 - Nắm thông tin về đặt suất ăn cho khách:
 - + Tìm hiểu thông tin về nhà hàng qua website, công ty, tài liệu quảng cáo
 - + Nắm vững những chi tiết liên quan (đặt ăn cho đoàn, thực đơn, số lượng)

- + Nắm được những người cần liên hệ
- Phục vụ ăn uống cho khách:
- + Kết hợp với nhà hàng, trưởng đoàn để lập thực đơn cho khách, đảm bảo yêu cầu: Phong phú, đa dạng.
- + Có các món ăn đặc sản địa phương
- + Được thay đổi từng bữa
- + Không đưa quá nhiều món lạ vào bữa ăn
- + Ghi rõ chế độ ăn kiêng hay yêu cầu đặc biệt của khách trong thực đơn
- + HDV chú ý đến bữa đầu và bữa cuối của đoàn
- + Tạo ko khí thân mật vui vẻ khi ăn
- + Ko ăn cùng đoàn, ko bỏ đoàn khi ăn bên ngoài
- Nói rõ với khách về những khoản khách sẽ thanh toán và không phải thanh toán
- Thông báo chính xác giờ ăn, địa điểm ăn cho khách
- Trước giờ ăn 15' HDV có mặt tại nhà ăn kiểm tra tình trạng phòng, bàn, món ăn kết hợp với nhân viên phục vụ khách chu đáo khi ăn, hướng dẫn khách ăn những món ăn lạ

Câu 9 : Anh/chị hãy trình bày những điều kiện cần có của 1 người Hướng dẫn viên du lịch? Theo anh/chị điều kiện nào là quan trọng nhất, vì sao? (20 điểm)

Trả lời :

- * Những điều kiện cần có của 1 người Hướng dẫn viên du lịch
- Kiến thức và chuyên môn nghiệp vụ (có kiến thức tổng hợp về: Địa lý, lịch sử, Văn hóa – Nghệ thuật, Kinh tế- Xã hội, Chính trị- Luật pháp, Tâm lý học, nắm vững các tuyệt điểm Du lịch, Nắm vững quy trình nghiệp vụ Hướng dẫn)
- Kỹ năng (có các kỹ năng giao tiếp và diễn đạt tốt; Khả năng nói trước đám đông; Có khả năng lập kế hoạch và làm việc theo kế hoạch; Có khả năng lãnh đạo, có đầu óc tổ chức, biết quan sát lắng nghe; Có khả năng hòa giải, giải quyết mâu thuẫn, giải quyết vấn đề, biết linh động trong các tình huống; Có kỹ năng tính toán, tiếp thị)
- Trình độ ngoại ngữ (Tốt nhất nên thông thạo ít nhất một ngoại ngữ và biết ở mức độ giao tiếp thông thường một ngoại ngữ khác)
- Phong cách (trước hết HDV phải là người nhanh nhẹn; Linh hoạt sáng tạo trong hoạt động nghề nghiệp; Có thái độ cởi mở, lịch thiệp trong giao tiếp với khách và nói chung với mọi người; Luôn giữ điềm tĩnh và không bày tỏ ý nghĩa tức thời của mình trước khách)
- Đức tính (sự chín chắn và tinh kế hoạch; Chân thực, lịch sử và tế nhị; Vui tươi, hoạt bát, lạc quan và khoi hàn; Tận tâm, chu đáo, sốt sắng trong công việc; Có tính kiên nhẫn; Có lòng yêu nghề)
- Các yêu cầu khác (Trang phục, trang điểm, tư thế; Thể chất; Kinh nghiệm)
- * Đưa ra điều kiện quan trọng nhất theo ý kiến và giải thích

Câu 10 : Anh/chị hãy phân tích vị trí, vai trò của hoạt động hướng dẫn du lịch trong kinh doanh lữ hành dưới góc độ văn hoá? (20 điểm)

Trả lời :

- Hướng dẫn viên du lịch là người thay mặt, đại diện cho đất nước, hãng du lịch đón các đoàn khách từ các quốc gia trên thế giới sang du lịch.
- Họ là cầu nối góp phần tăng cường tình hữu nghị, sự hiểu biết giữa các dân tộc. Bởi ngay từ lúc đón tiếp đoàn, hướng dẫn viên là người để khách đánh giá, nhận định về đất nước, con người nơi mà họ đến.
- Hướng dẫn viên còn là người phá tan những hoài nghi, những suy nghĩ không đúng, giúp du khách hiểu rõ, hiểu đúng về đất nước, con người của vùng đất ấy.
- Phải khẳng định rằng hướng dẫn viên chính là nhà tuyên truyền những điều hay, nét đẹp của dân tộc mình đến với du khách. Là những nhà ngoại giao thông qua nghề nghiệp của mình.
- Việt nam đang trong thời kỳ mở cửa, pháp luật chưa đồng bộ, điều kiện sinh hoạt chưa tốt, đường xá giao thông còn xấu v.v.....

Câu 11 : Anh/chị hãy trình bày những vấn đề cần lưu ý khi thuyết minh du lịch tại bảo tàng? Theo anh/chị vấn đề nào cần lưu ý nhất và tại sao? (20 điểm)

Trả lời :

* Những vấn đề cần lưu ý khi thuyết minh du lịch tại bảo tàng:

- Phần giới thiệu cần thể hiện rõ mô hình chung được xây dựng tại bảo tàng và những thông tin khái quát để du khách có thể hiểu được ý nghĩa bao trùm của khu vực, tổng thể của bảo tàng
- Phần nội dung cần dẫn dắt, phân tích và mô tả những nội dung, ý tưởng, và mô hình trưng bày kết hợp với các hiện vật được trưng bày để giúp cho du khách nhận thức được. Đây chính là phần tạo ra sự sống động, sự thuyết phục trong phần thuyết minh của thuyết minh viên du lịch. Họ sẽ làm cho du khách có được sự liên hệ thực sự với điểm tham quan
- Chủ yếu dùng phương pháp miêu tả, kể chuyện kết hợp bình luận, diễn dịch. Ngôn từ dễ nghe, dễ hiểu, lưu ý tạo điểm nhấn trong quá trình thuyết minh, tránh sự dàn trải, dễ dẫn đến sự nhàm chán
- Cần lưu ý về không gian và thời gian cũng như mức độ di chuyển của thuyết minh viên du lịch và đoàn khách trong quá trình thuyết minh, hướng dẫn tham quan để khách du lịch có đủ thời gian quan sát và tự đánh giá
- Lưu ý điều chỉnh giọng nói cho phù hợp, đặc biệt khi phục vụ đoàn khách lớn đến tham quan bảo tàng. Tránh gây ồn, làm ảnh hưởng đến môi trường của bảo tàng và làm cản trở giao tiếp của các đoàn khách khác.

Chú ý các bảo tàng chuyên đề thường đòi hỏi sự am hiểu một cách sâu sắc về chủ đề trưng bày không chỉ trong phạm vi quốc gia. Việc so sánh với những thông tin quốc tế sẽ làm cho nội dung thuyết minh trở nên thuyết phục hơn

* Đưa ra vấn đề cần lưu ý nhất và giải thích

Câu 12 : Anh/chị hãy phân tích các phương pháp hướng dẫn tham quan dưới mặt đất, tại địa điểm du lịch. Lấy ví dụ minh họa một phương pháp trên (20 điểm)

Trả lời :

* Các phương pháp hướng dẫn tham quan dưới mặt đất, tại địa điểm du lịch:

- + Phương pháp “*trộn gói*”: Phương pháp này được tiến hành theo cách thức hướng dẫn viên hướng dẫn cho du khách xem xét toàn bộ tổng thể đối tượng tham quan sau đó để du khách tự xem xét (thường áp dụng khi khách có yêu cầu và có nhiều thời gian tham quan tại điểm).
- + Phương pháp “*nhỏ giọt*” : là phương pháp hướng dẫn viên sẽ hướng dẫn theo cách trả lời các vấn đề theo đề nghị của khách, khách hỏi đến đâu trả lời đến đó (thường áp dụng với khách du lịch đi với mục đích nghiên cứu, khách đi lẻ).
- + Phương pháp “*dòng chảy*”: là phương pháp hướng dẫn viên đi đến đâu nói đến đó theo trình tự đã sắp xếp (được áp dụng phổ biến nhất).
- + Phương pháp “*trao đổi - đối thoại*”: Tức là phương pháp hướng dẫn viên cùng khách trao đổi và đối thoại (theo cách thức đàm đạo, thường được áp dụng với khách đi lẻ).
- + Phương pháp “*thả nổi*”: là phương pháp để cho khách tự xem xét, quan sát và thẩm nhận về đối tượng tham quan (phương pháp này thường áp dụng ở những khu vực tham quan có diện tích rộng như các khu bảo tồn, phong cảnh thiên nhiên...).

* Đưa ví dụ minh họa

Câu 13 : Trình bày các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn du lịch? Nêu các biện pháp thiết lập và duy trì mối quan hệ giữa hướng dẫn viên và lái xe? (20 điểm)

Trả lời :

* Các mối quan hệ của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn du lịch:

- + Kỹ năng thiết lập và duy trì các mối quan hệ Hướng dẫn viên phải xử lý nhiều mối quan hệ khá phức tạp trong quá trình hướng dẫn. Đó là những mối quan hệ cần thiết cho hoạt động hướng dẫn du lịch

+ Mọi quan hệ với du khách, người điều khiển phương tiện vận chuyển khách, trưởng đoàn khách du lịch, nhân viên điều hành, nhân viên các cơ sở dịch vụ du lịch, các cơ quan, chính quyền và nhân dân địa phương trên tuyến, điểm du lịch...

* Các biện pháp thiết lập và duy trì mối quan hệ giữa hướng dẫn viên và lái xe:

+ Hướng dẫn viên giới thiệu lái xe với khách khi bắt đầu chuyến du lịch. Cuối buổi tham quan nên nói chuyện, trao đổi với lái xe, tỏ ý khen ngợi lái xe nếu lái xe hoàn thành tốt nhiệm vụ.

+ Vào bữa ăn tối hoặc sáng nên thông báo cho lái xe về chương trình sắp tới của đoàn. Báo trước những điểm tham quan ngoài dự kiến để lái xe biết (chuẩn bị xăng, dầu, kiểm tra máy móc...)

+ Hướng dẫn viên du lịch cần giúp đỡ lái xe làm tốt công việc lái xe an toàn, như giúp lái xe tiến hành sửa chữa nhỏ, duy trì sự sạch sẽ của kính chắn gió và cửa sổ xe; không nói chuyện phiếm với lái xe trong quá trình đi

+ Hướng dẫn viên nên ăn cùng với lái xe

+ Khi hẹn lái xe đón, phục vụ đoàn hướng dẫn viên cần thông báo rõ ràng về thời gian, địa điểm. Nhắc nhở lái xe trong một số trường hợp cần thiết

+ Tiếp thu ý kiến đóng góp của lái xe khi giải quyết các trường hợp

+ Cùng với lái xe nghiên cứu, sắp xếp lịch trình, hỏi ý kiến của lái xe về lịch trình. Hướng dẫn viên chú ý nghe ý kiến của lái xe về những vấn đề có lợi cho sự thuận tiện và an toàn của lộ trình du lịch

Câu 14 : Phân tích đặc điểm lao động của hướng dẫn viên du lịch và những kiến thức cơ bản cần có ở hướng dẫn viên du lịch. (20 điểm)

Trả lời :

* Đặc điểm lao động

- Thời gian của hướng dẫn viên rất khó định mức. Không như một số nghề nghiệp hướng dẫn khác, nghề hướng dẫn du lịch có thời gian không cố định gồm cả thời gian chuẩn bị đón khách, cùng đi với khách trong chuyến du lịch, tiễn khách, giúp khách giải quyết khó khăn hay phát sinh

- Khối lượng công việc của hướng dẫn viên rất đa dạng và phức tạp.

+ Họ phải học và hoàn thiện không ngừng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ từ các tuyến du lịch quen thuộc : nâng cao khả năng hướng dẫn, nghệ thuật hướng dẫn, chuẩn bị tuyến tham quan mới.

+ Họ trực tiếp dẫn khách và giới thiệu cho khách du lịch trên suốt tuyến hay tại điểm du lịch, giúp đỡ khách trong một số hoạt động và thao tác cụ thể về xuất nhập cảnh, hướng dẫn mua sắm, giải trí hay xử lý những tình huống bất thường trong chuyến du lịch của khách

- Tính chất công việc của hướng dẫn viên du lịch nói chung đơn điệu, hay lặp lại các thao tác cụ thể, lặp lại lộ trình, với các đối tượng tham quan quen thuộc dễ gây nhàm chán

* Những kiến thức cơ bản khác

- Hướng dẫn viên du lịch có nhiệm vụ giới thiệu , bình luận và chỉ dẫn cho khách du lịch những đối tượng tham quan theo chương trình du lịch mà họ đã lựa chọn theo hợp đồng . - Hướng dẫn viên du lịch phải có kiến thức tổng hợp về nhiều lĩnh vực của đời sống kinh tế , xã hội , văn hoá , khoa học , nghệ thuật

- Kiến thức về địa lí cảnh quan , lịch sử dân tộc , đất nước cũng như những lĩnh vực khác nhau của văn hoá (những đặc trưng, bản sắc văn hoá dân tộc , những tương đồng và khác biệt về văn hoá phương Đông và phương Tây , giữa các vùng văn hoá của đất nước , phong tục tập quán , lễ hội , kiến trúc , mỹ thuật , tôn giáo truyền thống và hiện đại , sân khấu, âm nhạc ...) cùng với kiến thức về Dân tộc học , Đô thị học và đương nhiên là các kiến thức về du lịch học

- Kiến thức kinh tế : hướng dẫn viên phải có kiến thức về quá trình phát triển kinh tế của đất nước , của vùng hay của các địa phương có các điểm du lịch khác nhau với những biến đổi của kinh tế – xã hội trong phạm vi cả nước cũng như địa phương này.

Câu 15 : Để công tác hướng dẫn du lịch có hiệu quả, hướng dẫn viên du lịch cần phải trau dồi những đức tính và phong cách gì? (20 điểm)

Trả lời :

* Phong cách

- Hướng dẫn viên du lịch phải là người nhanh nhẹn, linh hoạt, sáng tạo trong hoạt động nghề nghiệp
- Hướng dẫn viên du lịch phải thể hiện tác phong nhanh nhẹn trong việc đón , tiễn khách , kiểm tra và chỉ dẫn việc thực hiện các dịch vụ cho khách.

* Đức tính

- Hướng dẫn viên du lịch cần có là sự chín chắn và tính kế hoạch.
- Tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt cùng với đức tính này tạo cho hướng dẫn viên có được niềm tin mến cao từ phía khách và đây cũng là đức tính rất cần thiết.
- Chắc chắn, thận trọng trước các quyết định, các biện pháp cần giải quyết trong các tình huống cũng như trong toàn bộ hoạt động hướng dẫn du lịch chính là chìa khoá cho nghề nghiệp của hướng dẫn viên.
- Đức tính này thể hiện trong ngôn ngữ, cử chỉ, trong các ý kiến phân tích đánh giá về giá trị tài nguyên du lịch, về đất nước con người, về quan hệ quốc tế, mà hướng dẫn viên đưa ra.

Câu 16 : Anh/chị hãy trình bày những công việc phải thực hiện khi đón đoàn tại sân bay? Theo anh/chị, cần lưu ý điều gì nhất trong các công việc này? Tại sao? (20 điểm)

Trả lời :

* Những công việc phải thực hiện khi đón đoàn tại sân bay

- Có mặt tại sân bay trước ít nhất là 01 tiếng
- Kiểm tra những thông tin về giờ hạ cánh của đoàn
- Xử lý những thay đổi (nếu có)
- Vào vị trí đón khách thuận tiện để nhận biết, an toàn, không ảnh hưởng đến xung quanh
- Chăm biễn đón đoàn
- Vui vẻ cởi mở, thân thiện chào đón
- Hỏi và tích vào danh sách đoàn những vị khách đã có
- Mời và hướng dẫn khách tập trung vào một vị trí thuận lợi
- Xử lý những tình huống nếu có
- Di chuyển đoàn ra xe
- Hướng dẫn và sắp xếp hành lý của khách hợp lý
- Trao đổi và thống nhất kế hoạch với trưởng đoàn
- Điểm danh đoàn
- Xác nhận số lượng đoàn với trưởng đoàn
- Đảm bảo về số lượng đảm bảo sự sẵn sàng cho việc di chuyển
- Thông báo với khách và lái xe về việc di chuyển.

* Đưa ra điều cần lưu ý nhất và giải thích

Câu 17 : “Nhận và sắp xếp phòng” là một trong những nhiệm vụ không thể thiếu của hướng dẫn viên trong các chương trình du lịch dài ngày, hướng dẫn viên phải thực hiện những phần việc nào khi nhận và sắp xếp phòng? (20 điểm)

Trả lời :

- + Phối hợp với trưởng đoàn để phân chia phòng cho khách
- + Đảm bảo phân chia phòng hợp lý.
- + Đọc danh sách phân phòng cho khách.
- + Liên hệ với lễ tân
- + Thông báo về khoảng cách và thời gian đoàn sắp đến cơ sở lưu trú (1 điểm)
- + Giới thiệu và cung cấp những thông tin cơ bản về cơ sở lưu trú cho khách.
- + Thông báo những quy định khi đoàn đến cơ sở lưu trú.
- + Tập trung khách tại tiền sảnh
- + Làm thủ tục nhận phòng với lễ tân
- + Phối hợp với trưởng đoàn để phân chia phòng cho khách.

- + Phát chìa khóa và (phiếu ăn sáng nếu có) cho khách theo đúng danh sách đã bố trí từ trước
- Lưu ý: ưu tiên trưởng đoàn và các vị khách đặc biệt
- + Đánh dấu chính xác số phòng khách ở vào danh sách đoàn.
- + Nhắc khách về tác dụng của chìa khoá, kiểm tra các dịch vụ khi nên phòng, khi ra khỏi phòng
- + Thông báo giờ ăn hoặc giờ thăm quan cho khách
- + Chỉ dẫn địa điểm tập kết để đi tham quan hoặc địa điểm diễn ra bữa ăn.
- + Giải quyết nhanh chóng những thắc mắc của khách
- + Xác nhận số lượng phòng và số lượng khách với lễ tân
- + Đăng ký danh sách đoàn cho lễ tân để làm thủ tục tạm trú.
- + Nhận phòng nội bộ
- + Thông báo cho lái xe

Câu 18 : Để tổ chức tốt bữa ăn phục vụ khách trong chương trình du lịch, hướng dẫn viên du lịch phải thực hiện những công việc gì?(20 điểm)

Trả lời :

- Xác nhận lại dịch vụ ăn uống với nhà cung cấp trước khi đưa khách đến nhà hàng (qua điện thoại, trực tiếp)
- Thông báo chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn của đoàn
- Hướng dẫn viên cần có mặt trước tại nhà hàng nơi diễn ra bữa ăn của đoàn khoảng 15 phút (nếu có thể)
- Kiểm tra vệ sinh khu vực ăn
- Phối hợp với nhân viên bố trí bàn ăn chu đáo
- Thống nhất kế hoạch phục vụ với nhân viên
- Đón khách và sắp xếp khách vào bàn ăn chu đáo.
- HDV phải giới thiệu thực đơn của bữa ăn cho khách
- Thông báo đầy đủ, chính xác các yêu cầu về đồ uống.
- HDV phải hướng dẫn cách ăn đối với những món ăn đặc biệt
- Chúc khách ăn ngon miệng
- Phục vụ những bàn có khách quan trọng trước (nếu đoàn đông)
- Kiểm tra, theo dõi quá trình phục vụ của nhân viên.
- Kiểm tra việc đảm bảo vệ sinh thực phẩm
- Phối hợp với nhân viên xử lý nhanh các vấn đề phát sinh.

Câu 19 : Anh/chị hãy phân tích những vấn đề cần lưu ý đối với ngôn ngữ cơ thể trong giao tiếp (về ánh mắt, nét mặt, nụ cười, cử chỉ hành vi...)? (20 điểm)

Trả lời :

- *Giao tiếp mắt
 - Đôi mắt được ví là cửa sổ của tâm hồn, là yếu tố bộc lộ rõ nhất cảm xúc của con người
 - Ánh mắt hỗ trợ ngôn ngữ nói: Ánh mắt đi kèm theo lời nói sẽ làm cho lời nói truyền cảm hơn, tự tin hơn, thuyết phục hơn.
 - Ánh mắt thay thế lời nói: Có những điều kiện, hoàn cảnh người ta không cần nói nhưng vẫn có thể làm cho người ta hiểu được điều mình muốn nói thông qua ánh mắt.
- *Nụ cười
 - Nụ cười được xem là một trang sức trong giao tiếp và cũng là phương tiện làm quen hay xin lỗi rất tinh tế, ý nhị.
 - Luôn nở nụ trên môi sẽ tạo được kết quả giao tiếp tốt.
- + Ngôn ngữ cơ thể trong giao tiếp: Khi nói đến nghệ thuật giao tiếp, mọi người thường nghĩ đến vấn đề ngôn ngữ, lời ăn tiếng nói. Tuy nhiên, ngôn ngữ cơ thể, bao gồm các cử chỉ, động tác được thể hiện qua ánh mắt, nụ cười, hành động của bàn tay... tưởng như đơn giản nhưng lại có tác dụng rất hiệu quả, giúp bạn truyền đạt tới người nghe những thông điệp, ý nghĩ khó diễn đạt bằng lời nói trực tiếp.

+ Sức mạnh của ngôn ngữ cơ thể: Ngôn ngữ cơ thể là một phần không thể thiếu trong hoạt động giao tiếp của mỗi người.

+ Ngôn ngữ cơ thể: có một sức mạnh kì diệu tác động đến người nghe. Cử chỉ, động tác của người nói là yếu tố thu hút công chúng và giới truyền thông, trở thành “đặc trưng” của mỗi người.

*Ánh mắt trong giao tiếp

- Đôi mắt là bộ phận quan trọng nhất của con người

+ Tiếp xúc bằng mắt là điều kiện đầu tiên giúp bạn giao tiếp thành công.

+ Tiếp xúc bằng mắt là một dấu hiệu đầy sức mạnh thể hiện sự kính trọng và quan tâm.

+ Đôi mắt được ví là cửa sổ của tâm hồn, là yếu tố bộc lộ rõ nhất cảm xúc của con người.

+ Ánh mắt đi kèm theo lời nói sẽ làm cho lời nói truyền cảm hơn, tự tin hơn, thuyết phục hơn

*Vị trí và khoảng cách trong giao tiếp

- Vị trí và khoảng cách trong giao tiếp khi ngồi hoặc đứng đều thể hiện thái độ, mục đích của mỗi người.

- Khi đứng nói chuyện trực diện, mặt đối mặt, điều đó thể hiện bạn muốn trò chuyện thẳng thắn, thân thiện về vấn đề nào đó.

- Mỗi người thoát khỏi tình trạng không tự nhiên nhờ vào người đối thoại thân thiện

*Động tác cơ thể trong giao tiếp

- Cử chỉ và điệu bộ trong giao tiếp bộc lộ những suy nghĩ thầm kín, thể hiện được nhiều điều mà lời nói không làm được.

- Thái độ ứng xử cho biết giao tiếp bằng cử chỉ thể hiện được nhiều điều mà lời nói không làm được

Câu 20 : Trong quá trình tổ chức thực hiện các hoạt động hoạt náo cho đoàn khách du lịch, hướng dẫn viên du lịch cần chú ý các vấn đề gì? (20 điểm)

Trả lời :

– Kỹ năng hoạt náo là một trong những kỹ năng quan trọng của nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, giúp giải tỏa stress, tạo không khí vui vẻ, xây dựng tình đoàn kết.... trong đoàn.

– Các hoạt động: hát, đố vui, làm thơ, các hoạt động teambuilding....

– Lựa chọn hoạt động phải phù hợp với phạm vi, vị trí (trên xe, tại điểm)

– Khuyến khích sự tham gia của nhiều người (cả đoàn)

– Các hoạt động lựa chọn không quá khó với người tham gia và không đòi hỏi sự chuẩn bị về phương tiện, dụng cụ quá nhiều, quá phức tạp

– Qui định, luật chơi

– Chuẩn bị về dụng cụ sử dụng và phần thưởng (nếu có)

– Hướng dẫn viên cùng tham gia

Tránh những nội dung nhạy cảm, dễ dẫn đến sự hiểu lầm.

Câu 21 : Mười lời khuyên trong khi giao tiếp với khách du lịch là gì? Tại sao người phục vụ du lịch phải thực hiện 10 lời khuyên đó? (20 điểm)

Trả lời :

10 lời khuyên:

- Luôn giữ nụ cười trên môi.

- Chú ý đến người khách, nhìn thẳng chăm chú lắng nghe họ có hành vi tán thưởng.

- Biết tạo ra dáng vẻ cử chỉ thân thiện.

- Đặc biệt quan tâm đến những sở thích của khách.

- Không bao giờ từ chối thẳng thừng những yêu cầu của họ

- Luôn luôn tạo cơ hội để khen ngợi khách hàng.

- Làm cho khách thấy tầm quan trọng của họ

- Nhấn mạnh “vào sợi dây tình cảm” của họ.

- Không bao giờ được xăng giọng và nóng mặt, lúc nào cũng phải ôn tồn nhẹ nhàng

- “Cảm ơn”, “xin lỗi”, “vâng” là những câu nói khôn ngoan nhất của người phục vụ.

Tại sao người phục vụ du lịch lại thực hiện 10 lời khuyên đó: tạo cho khách hàng tâm lý thoải mái, tốt, in tâm hơn và tin tưởng hơn để tạo thiện cảm khách hàng sẽ dễ hợp tác với chúng ta.

Câu 22 : Anh/chị cần chú ý điều gì khi đi hướng dẫn cho một đoàn khách gia đình có con nhỏ? (20 điểm)

Trả lời :

** Với đoàn nhiều người trong đó có 1 gia đình có trẻ nhỏ*

Chú ý đến sự an toàn của trẻ em.

Dành sự quan tâm, chăm sóc cho trẻ.

Quan tâm đến việc ăn uống.

Quan tâm đến sức khỏe.

Chú ý đến tiêu chuẩn giá cả cho trẻ em.

** Năm vãng 4 nguyên tắc:*

- Không quá quan tâm đến trẻ em mà quên các du khách khác.

- Tránh mua đồ ăn, đồ chơi cho trẻ em.

- Không được một mình đưa trẻ ra ngoài chơi

- Không can thiệp quá sâu hay quyết định thay trong vấn đề xử lý và chăm sóc trẻ.

** Với đoàn là một gia đình có trẻ nhỏ:*

Trao đổi với gia đình về những yêu cầu đối với trẻ

Câu 23 : Du khách là người châu Á có những đặc điểm nổi bật nào trong tâm lý khi đi du lịch? Từ đây anh/chị cần lưu ý điều gì khi đón tiếp các vị khách đến từ châu lục này? (20 điểm)

Trả lời :

Đặc điểm tâm lý du khách châu Á như sau:

– Họ rất tôn trọng tự nhiên, và luôn có sự hợp tác, chia sẻ và giúp đỡ lẫn nhau. Tính cộng đồng và lối sống trọng tình, nhẹ lý, dễ thông cảm và chia sẻ với nhau trong quan hệ, ứng xử.

– Phần lớn người dân châu Á theo Nho giáo, Khổng giáo và Phật giáo. Trong đó, Phật giáo chiếm ưu thế. Vì thế, các đình, chùa, miếu, những nơi linh thiêng giúp họ thỏa mãn nhu cầu nghi lễ tôn giáo.

– Lối sống tôn trọng môi trường thiên nhiên, nặng tình, nhẹ lý và tính cộng đồng rất cao trong quan hệ, ứng xử là kết quả của phương thức canh tác nông nghiệp lúa nước.

– Thích cuộc sống kín đáo, yên tĩnh mà không thích nhảy múa, ồn ào. Họ luôn tôn trọng quan hệ với những đồng nghiệp, hàng xóm xung quanh.

- Văn hóa ẩm thực phát triển khá lâu đời, nhu cầu ẩm thực của họ rất phong phú, đa dạng. Đặc biệt có những món ăn đặc sản rất nổi tiếng được sách đồ ghi nhận.

- Họ thường kiêng số 4 và 7 vì theo nho giáo, những con số này không may mắn.

– Do mức sống chưa cao nên khi đi du lịch, người châu Á thường tính toán, cân nhắc, tiết kiệm trong tiêu dùng.

Câu 24 : Anh/chị hãy cho biết một số nét nổi bật trong tâm lý du khách là những người châu Âu? (20 điểm)

Trả lời :

Đặc điểm tâm lý người cơ bản của người châu Âu như sau:

– Có lối sống duy lý, thích chinh phục, chế ngự, và cải tạo thiên nhiên môi trường xung quanh, bắt chúng phục vụ mục đích của con người. Đồng thời, họ có lối sống sôi động, thích hoạt động và di chuyển, không thích cuộc sống tĩnh tại.

– Nhận thức, tình cảm và hành vi của họ với môi trường và hoạt động du lịch rất tiến bộ.

– Hoạt động du lịch của họ do đó đã chịu ảnh hưởng, chi phối bởi màu sắc tôn giáo. Và trở thành những chuẩn mực trong cuộc sống

- Họ có lối sống công nghiệp khẩn trương, kỷ cương, chế độ làm việc rất nghiêm túc
- Đề cao chủ nghĩa cá nhân, tôn trọng tự do cá nhân và đánh giá cao tính tích cực của con người trong mọi hoạt động xã hội: trọng lý, nhẹ tình, có ý thức pháp luật và lòng tự trọng rất cao.
- Không thích nói chuyện về chính trị, đời tư, tuổi tác và thu nhập. Theo họ, đó là những thông tin cá nhân cần được tôn trọng và giữ bí mật khi giao tiếp.
- Khi đi du lịch họ thích lựa chọn loại hình du lịch sinh thái, du lịch văn hóa, du lịch vui chơi giải trí.
- Người châu Âu thích ăn bánh mì, uống cà phê, uống sữa với bánh ngọt và các món ăn lạnh. Họ không thích chế biến cầu kỳ, không mời chào nhau trong ăn uống.
- Họ rất thích âm nhạc, nhảy, múa, lễ hội
- Dùng nước hoa: đã thành thói quen đối với người châu Âu. Dùng nước hoa khi tiếp khách thể hiện sự tôn trọng, lịch sự đối với họ; đồng thời thể hiện địa vị bản thân

Câu 25 : Anh/chị hãy nêu một số loại hình du lịch phổ biến ở Việt Nam và những địa điểm liên quan đến mỗi loại hình du lịch đó? (20 điểm)

Trả lời :

Có thể nêu một số loại hình du lịch phổ biến được tổ chức ở nước ta như sau:

- Du lịch đáp ứng nhu cầu tìm hiểu đất nước, con người. Loại hình này có đặc điểm di chuyển nhiều, thời gian ở mỗi nơi ngắn, với mục đích tìm hiểu về đất nước, con người sở tại là chính, có kết hợp nghỉ ngơi ở 1 số điểm (ở vùng biển hoặc núi).
- Du lịch nghỉ dưỡng (du lịch chữa bệnh...): Mục đích chính là để tăng cường sức khỏe, có kết hợp tham quan những nơi lân cận. Loại hình này có đặc điểm du khách ở lại một nơi, ít di chuyển
- Du lịch mạo hiểm (leo núi, đi bộ, lặn biển, thám hiểm hang động,...). Loại hình này được tổ chức nhằm đáp ứng nhu cầu thích phiêu lưu, mạo hiểm. Đặc điểm của nó là ở 1 nơi là chính, xa thành phố lớn, đối tượng phần lớn là thanh niên. Loại hình này phải được tổ chức hết sức chu đáo, có tính chuyên nghiệp cao.
- Du lịch sinh thái: được tổ chức để đưa khách trở về với thiên nhiên, những gì hoang sơ như đi du lịch tới những bản làng dân tộc, về miền quê... Loại hình này ngày nay đang trở nên phổ biến và hấp dẫn khách.

Ví dụ minh họa

Câu 26 : Anh/chị hãy cho biết những vấn đề cần lưu ý khi xây dựng một chương trình du lịch (tour du lịch)? (20 điểm)

Trả lời :

Những vấn đề cần lưu ý khi xây dựng một chương trình du lịch bao gồm:

1/ Các yếu tố cơ bản:

- Tìm hiểu nhu cầu thị hiếu của đối tượng khách du lịch sẽ phục vụ (thời gian rảnh rỗi, thời điểm nghỉ ngơi, tập quán tiêu dùng, ngân sách khi đi du lịch, điểm tham quan yêu thích
- Lên ý tưởng xây dựng chương trình, xác định tuyến hành trình, các điểm tham quan chính có trong chương trình
- Xác định các dịch vụ ăn uống, lưu trú, vui chơi giải trí, hướng dẫn trong chương trình

2/ Các yếu tố bổ sung:

- Tốc độ thực hiện chương trình phù hợp với đối tượng khách
- Các hoạt động đón tiễn đoàn
- Các hoạt động vào thời gian rảnh rỗi và buổi tối, các chương trình tham quan tự chọn khác

Câu 27 : Anh/chị hãy trình bày những hiểu biết của mình về phát triển du lịch bền vững? (20 điểm)

Trả lời :

Nêu được ít nhất 01 khái niệm phát triển du lịch bền vững:

Ví dụ một số khái niệm:

“Du lịch bền vững là việc phát triển các hoạt động du lịch nhằm đáp ứng các nhu cầu hiện tại của khách du lịch và người dân bản địa trong khu vẫn quan tâm đến việc bảo tồn và tôn tạo các nguồn tài

nguyên cho việc phát triển hoạt động du lịch trong tương lai. Du lịch bền vững sẽ có kế hoạch quản lý các nguồn tài nguyên nhằm thoả mãn các nhu cầu về kinh tế, xã hội, thẩm mỹ của con người trong khi đó vẫn duy trì được sự toàn vẹn về văn hoá, đa dạng sinh học, sự phát triển của các hệ sinh thái và các hệ thống hỗ trợ cho cuộc sống” WTO - Hội nghị về môi trường và phát triển của Liên hợp quốc tại Rio de Janeiro năm 1992.

Tại Việt Nam đa số ý kiến của các chuyên gia cho rằng: “*Phát triển du lịch bền vững là hoạt động khai thác có quản lý các giá trị tự nhiên và nhân văn nhằm thoả mãn các nhu cầu đa dạng của khách du lịch, có quan tâm đến các lợi ích kinh tế dài hạn trong khi vẫn đảm bảo sự đóng góp cho bảo tồn và tôn tạo các nguồn tài nguyên, duy trì được sự toàn vẹn về văn hoá để phát triển hoạt động du lịch trong tương lai; cho công tác bảo vệ môi trường và góp phần nâng cao mức sống của cộng đồng địa phương*”

- Nguyên tắc của phát triển du lịch bền vững: Du lịch bền vững được xây dựng dựa trên sự cân bằng hợp lý giữa các yếu tố kinh tế, môi trường và văn hóa xã hội, đóng vai trò quan trọng trong việc bảo tồn đa dạng sinh học. Những nỗ lực để giảm thiểu các tác động đối với môi trường và văn hóa bản địa để gìn giữ cho các thế hệ tương lai trong khi vẫn đóng góp vào việc tạo ra thu nhập, việc làm và bảo tồn hệ sinh thái địa phương.

- Vai trò của phát triển du lịch bền vững:

+ Du lịch bền vững sẽ tối đa hóa việc đóng góp tích cực của du lịch vào việc bảo tồn hệ sinh thái và từ đó xóa đói giảm nghèo và đạt được mục tiêu chung đối với việc phát triển bền vững.

+ Du lịch bền vững cũng tạo ra những đóng góp đáng kể về mặt kinh tế đối với việc bảo vệ môi trường sống tự nhiên của sinh vật. Nguồn thu từ khách du lịch sẽ được phân phối trở lại cho các khu bảo tồn tự nhiên hoặc các chương trình xây dựng năng lực cho cộng đồng để quản lý khu vực bảo vệ.

+ Thêm vào đó, du lịch có thể được coi là một mắt xích quan trọng trong việc nâng cao nhận thức và cải thiện hành vi ứng xử đối với các khu bảo tồn của hàng nghìn khách du lịch trên toàn thế giới.

Câu 28 : Anh/chị hãy trình bày những hiểu biết của mình về du lịch có trách nhiệm?

Trả lời :

- Là loại hình du lịch;
 - Giúp tăng trưởng kinh tế;
 - Đảm bảo tính toàn vẹn môi trường;
 - Tạo sự công bằng xã hội;
 - Tăng cường lao động;
 - Phát huy các giá trị và tôn trọng văn hóa địa phương;
 - Tạo ra những sản phẩm du lịch có chất lượng,
- Có hàm lượng văn hóa và giá trị đạo đức cùng giá trị trải nghiệm cao hơn

Câu 29 : Hãy nêu khái niệm thời vụ du lịch? Các nhân tố gây ra tính thời vụ trong du lịch? Những tác động bất lợi do tính thời vụ du lịch gây ra? Lấy ví dụ về tính thời vụ trong du lịch ở một điểm du lịch mà anh/chị biết? (20 điểm)

Trả lời :

1. Khái niệm thời vụ du lịch:

Thời vụ du lịch là những biến động lặp đi lặp lại hàng năm của cung và cầu du lịch xảy ra dưới tác động của một số nhân tố xác định

Thời gian và cường độ của thời vụ du lịch không phải là bất động mà chúng biến đổi dưới tác động của nhiều nhân tố

2. Các nhân tố gây ra tính thời vụ trong du lịch

- Thời gian rỗi
- Hiện tượng xã hội hóa hoạt động du lịch
- Phong tục tập quán
- Tâm lý khách du lịch

- Tài nguyên du lịch
 - Sự sẵn sàng đón tiếp khách du lịch
3. Những tác động bất lợi do tính thời vụ du lịch gây ra

* Đối với khách du lịch:

- Chi trả cao
- Hạn chế khả năng lựa chọn dịch vụ
- Chất lượng phục vụ kém

* Đối với doanh nghiệp kinh doanh du lịch:

- Giảm doanh thu trước và ngoài thời vụ du lịch
- Khó khăn trong việc tuyển dụng lao động (vào thời điểm chính vụ)
- Lãng phí tài nguyên
- Hao mòn cơ sở vật chất kỹ thuật
- Tồn chi phí bảo dưỡng

* Đối với chính quyền địa phương:

- Giảm thu ngân sách (trước, sau thời vụ du lịch chính)
- Khó khăn trong việc quản lý ngành (chính vụ)
- Khó kiểm soát các đối tượng trốn thuế
- Khó khăn trong việc đảm bảo an ninh

* Đối với dân cư địa phương

- Giá cả tăng
- Mất thăng bằng về tâm lí

4. Ví dụ:

- Lấy ví dụ ở một điểm du lịch cụ thể
- Phân tích được thời gian chính của thời vụ du lịch
- Tác động đến doanh nghiệp, dân cư địa phương và chính quyền địa phương như thế nào ngoài thời vụ du lịch.

Câu 30 : Hãy nêu các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch? Phân tích ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ trong du lịch? (20 điểm)

Trả lời :

1. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch

- Độ tin cậy:
- Độ đáp ứng:
- Độ đảm bảo:
- Độ cảm thông:
- Độ hữu hình:

2. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ trong du lịch

* Đối với khách du lịch

- Thỏa mãn sự mong đợi của khách du lịch
- Nâng cao chất lượng để tăng sự cảm nhận của du khách
- Nâng cao tinh thần cộng tác trong việc sử dụng dịch vụ: hành vi ứng xử, bảo vệ môi trường, giữ gìn trang thiết bị, bảo vệ môi trường và tài nguyên du lịch....

* Đối với các đơn vị kinh doanh du lịch và ngành du lịch

- Là công cụ cạnh tranh hữu hiệu
- Là cơ sở để xác định giá của sản phẩm và một số trường hợp chất lượng là cơ sở để hình thành giá cao
- Là công cụ quảng cáo hữu hiệu
- Thể hiện được đẳng cấp và vị thế của doanh nghiệp
- Giúp gia tăng lợi nhuận cho nhà kinh doanh

* Đối với người lao động trong ngành du lịch

- Là lực lượng lao động sống góp phần trực tiếp làm thỏa mãn nhu cầu vật chất và phi vật chất của khách du lịch
- Chất lượng phục vụ phụ thuộc vào trình độ, kinh nghiệm và ý thức của người lao động
- Cần luôn quan tâm đào tạo, bồi dưỡng về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho người lao động.

* *Đối với nền kinh tế*

- Xây dựng thêm các cơ sở mới với những trang thiết bị hiện đại tạo điều kiện tốt cho các dịch vụ ăn, ngủ, giải trí...
- Sửa chữa và hiện đại hóa các cơ sở hiện có để có thể áp dụng các quá trình công nghệ tiên tiến vào phục vụ du lịch.
- Xây dựng các tiêu khu du lịch hoạt động quanh năm cho một số thể loại du lịch như: du lịch gia đình, du lịch thanh thiếu niên, du lịch thể thao...

Câu 31 : Tại sao nói Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp? Anh/chị hãy phân tích sự phát triển của du lịch có sự kết hợp với các ngành kinh tế khác tại địa phương của anh/chị? (20 điểm)

Trả lời :

+ Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp:

- Chỉ hoạt động được khi có sự kết hợp của nhiều ngành khác như vận chuyển, lưu trú, kinh tế, văn hóa, chính trị, môi trường....
- Nó cũng vận hành theo 1 qui trình nhất định. Cũng như cơ chế của ngành công nghiệp vậy.
- Và hiện nay ngành du lịch là 1 ngành mũi nhọn của nhiều nước, trong đó có cả Việt Nam, nó đem lại lợi ích rất lớn về kinh tế và cả xã hội nữa.
- Tuy nhiên nó không phải là 1 ngành công nghiệp cụ thể. Nhân mạnh, Du lịch là 1 ngành Kinh Tế Tổng Hợp

+ Phân tích ví dụ: Thí sinh tự phân tích

Câu 32 : Qua kinh nghiệm làm việc, anh/chị hãy trình bày những yếu tố ảnh hưởng đến tâm trạng của khách du lịch. Hướng dẫn viên có tác động như thế nào đối với tâm trạng của họ trong quá trình đi du lịch? (20 điểm)

Trả lời :

- Tâm trạng là một trạng thái xúc cảm chung bao trùm lên toàn bộ các rung động và làm nền cho hoạt động của con người. Tâm trạng có ảnh hưởng rõ rệt đến toàn bộ hành vi của con người trong một khoảng thời gian nhất định.

- Các yếu tố ảnh hưởng tới tâm trạng của khách du lịch gồm 2 nhóm nhân tố:

+ Nhóm nhân tố chủ quan: Sức khỏe, vị trí và vai trò của cá nhân trong nhóm, khí chất, tính cách, độ tuổi, giới tính, nghề nghiệp, trình độ, tôn giáo, tình trạng gia đình, thu nhập.

+ Nhóm nhân tố khách quan: Môi trường tự nhiên, những giá trị văn hoá lịch sử, nếp sống văn hoá và phong tục tập quán các lễ hội điển hình của cộng đồng người ở nơi du lịch; Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch; Đội ngũ lao động trực tiếp phục vụ quá trình du lịch.

+ Nhóm nhân tố chủ quan đóng vai trò quyết định sự hình thành tâm trạng ban đầu của khách du lịch còn nhóm nhân tố khách quan có thể làm cho tâm trạng ban đầu của khách phát triển theo hướng tích cực hoặc phá vỡ làm cho nó đối cực (tiêu cực).

- Hướng dẫn viên đóng một vai trò quan trọng trong việc tạo ra tâm trạng của khách du lịch trong toàn chuyến tour. Bởi lẽ đó, hướng dẫn viên phải chú ý tới từng chi tiết nhỏ khi phục vụ khách, luôn thể hiện sự đồng cảm với du khách trong quá trình giao tiếp với khách nhằm tạo ra trạng thái tích cực của du khách, một trong những yếu tố quan trọng tạo nên sự thành công của tour du lịch.

Câu 33 : Anh/chị hãy trình bày một số quy luật tâm lý chi phối hành vi của khách du lịch? Cho ví dụ minh họa? (20 điểm)

Trả lời :

*** Các quy luật tâm lý chi phối hành vi của khách du lịch:**

- Quy luật thích ứng của tình cảm

Những sản phẩm du lịch hoặc chương trình du lịch nếu lặp đi lặp lại nhiều lần một cách đơn điệu sẽ làm giảm hứng thú của khách du lịch, dẫn đến sự "chai sạn" hay nhàm chán đối với các sản phẩm đó.

- Quy luật lây lan

Xúc cảm, tâm trạng của mỗi du khách, đặc biệt tâm trạng của hướng dẫn viên có thể lây lan nhanh chóng sang những người khác trong đoàn.

- Quy luật tác động lẫn nhau giữa các cảm giác.

Các cảm giác của con người (nghe, nhìn, nếm, ngửi, sờ mó) không tồn tại độc lập. Khi ta tác động lên giác quan này có thể làm tăng hoặc giảm độ nhạy cảm của giác quan khác. Trong du lịch, để tạo ra cảm giác ngon miệng cho du khách, người ta trưng bày món ăn cho đẹp mắt, dùng gia vị tạo mùi thơm đặc trưng cho món ăn, để nhiệt độ mát lạnh trong phòng ăn, tổ chức biểu diễn nghệ thuật truyền thống...

- Quy luật lợi ích

Giá cả là một yếu tố quan trọng đối với quyết định tiêu dùng của khách du lịch. Mọi du khách đều muốn mua sản phẩm có chất lượng tốt với giá cả hợp lý, Vì thế họ rất thích các chương trình khuyến mại, hạ giá... -

Ngoài 4 quy luật nói trên, các quy luật tổng giác, quy luật tính lựa chọn, quy luật ảo giác đều có những ảnh hưởng nhất định đến quá trình quan sát và hoạt động tham quan, giải trí của khách du lịch

* Thí sinh đưa ví dụ minh họa:

Câu 34 : Anh/chị hãy phân tích nhận định “Lao động trong ngành du lịch Việt Nam vừa thừa vừa thiếu”? Đề xuất các giải pháp cho vấn đề lao động trong lĩnh vực du lịch? (20 điểm)

Trả lời :

1. Phân tích nhận định

- *Vừa thừa*

+ Số lượng: Dân số tăng, lao động trong ngành du lịch cũng tăng nên dẫn đến việc thiếu việc làm một số lĩnh vực trong ngành du lịch

+ Phân tán: Lao động phân bố không đồng đều ở các lĩnh vực dẫn đến tình trạng nơi thừa nơi thiếu, nhất là giữa thành phố lớn và nhỏ.

- *Vừa thiếu*

+ Trình độ chuyên môn: lao động nhiều nhưng thiếu chuyên môn nghiệp vụ chủ yếu làm việc theo kinh nghiệm.

+ Trình độ quản lý

+ Ngoại ngữ: phần lớn tập trung vào thị trường khách tiếng Anh, còn thiếu thị trường khách các nước Châu Âu và Đông Bắc Á, các ngoại ngữ như Nga, Tây Ban Nha, Hàn Quốc, Nhật Bản nhất là đòi hỏi với hướng dẫn viên và khách sạn.

2. Đề xuất giải pháp

- Đào tạo chuyên môn về du lịch, tăng cường lao động chuyên nghiệp

- Sử dụng lao động tại chỗ đặc biệt là cộng đồng địa phương

- Quản lý lao động hiệu quả, định hướng ngành nghề phù hợp thị trường tránh trường hợp ngành thừa ngành thiếu

Đề cử lao động học tập kinh nghiệm các quốc gia phát triển về du lịch

- Nâng cao và phát triển trình độ ngoại ngữ trong lao động du lịch nhất là các thị trường mục tiêu.

Câu 35 : Hoạt động hướng dẫn du lịch có thể chịu ảnh hưởng bởi những yếu tố nào? Cho ví dụ minh họa? (20 điểm)

Trả lời :

Những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn du lịch

<p>* Yếu tố khách quan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối tượng khách - Tính chất chương trình du lịch - Phương tiện vận chuyển - Dịch vụ ăn uống - Điểm đến du lịch và các yếu tố khác 	<p>* Yếu tố chủ quan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sức khỏe và tâm lý - Kiến thức - Kỹ năng - Khả năng linh hoạt - Các mối quan hệ
---	---

Ví dụ: hoạt động hướng dẫn chịu ảnh hưởng bởi đối tượng khách. Ví dụ với đoàn khách là người cao tuổi: tốc độ di chuyển tại điểm tham quan có thể chậm hơn; kiến thức về văn hóa, lịch sử có thể được yêu cầu cao hơn; đòi hỏi sự nhiều sự quan tâm hơn đến tâm trạng và tình trạng sức khỏe...

Câu 36 : Theo anh/chị, người Mỹ có những đặc điểm tâm lý nào nổi bật khi đi du lịch? (20 điểm)**Trả lời :**

- Người Mỹ năng động, đam mê, phiêu lưu, thực dụng, thích giao tiếp và các hoạt động du lịch. Người Mỹ có thói quen tôn trọng tự do cá nhân.
- *Thích du lịch biển. Đặc biệt, họ rất quan tâm tới các môn thể thao như: bơi, lướt ván, lặn biển, đua thuyền ở nơi du lịch. Người Mỹ có nhu cầu cao với du lịch sinh thái, du lịch văn hóa, nghệ thuật. Họ thích tham gia vào các hoạt động văn hóa, lễ hội của các cộng đồng dân cư địa phương. Thích lưu trú ở các khách sạn 4 – 5 sao hoặc các khu nhà sàn, lều bạt trong các khu sinh thái*
- Khách du lịch Mỹ thường thích đi dạo phố bằng xích lô, thích đi bộ để mua bán hoặc ngắm cảnh quan vào ban đêm tại địa điểm du lịch. Phương tiện giao thông mà họ thường thích sử dụng trong hoạt động du lịch: máy bay, ô tô hoặc tàu thủy.
- Người Mỹ không cầu kỳ trong ăn uống. Họ thường thích đồ lạnh và ăn uống đơn giản như: bánh mì với bơ sữa hoặc với bơ sốt. Họ cũng thích ăn các món được chế biến từ hải sản, các món ăn Trung Quốc và Việt Nam. Họ không thích ăn nóng theo kiểu phương Đông, thích dùng rượu Vang Pháp trong các bữa ăn. Thích uống cà phê, nước khoáng tinh khiết, nước hoa quả hoặc coca-cola khi đi du lịch.

Câu 37 : Trình bày khái niệm nhu cầu du lịch sinh thái? Nêu các đặc điểm của nhu cầu du lịch sinh thái? Để tổ chức du lịch sinh thái có hiệu quả, nhà kinh doanh du lịch cần chú ý những điều gì? (20 điểm)**Trả lời :**

- Nhu cầu du lịch sinh thái là những mong muốn, đòi hỏi của du khách đến với các khu vực có điều kiện môi trường tự nhiên và xã hội lý tưởng (trong sạch, bình yên, an toàn...) nhằm an dưỡng, nghỉ ngơi, nâng cao sức khỏe, giải tỏa những căng thẳng do công việc hoặc quan hệ xã hội gây ra.
- Đặc điểm của nhu cầu du lịch sinh thái
 - + Nhu cầu du lịch sinh thái là mong muốn, đòi hỏi được đến các nơi có các điều kiện tự nhiên không bị ô nhiễm (nguồn nước, không khí, các hệ động vật và các thảm thực vật nguyên sinh) nhằm an dưỡng nghỉ ngơi hoặc giải tỏa các căng thẳng tâm lý.
 - + Nhu cầu du lịch sinh thái ngày càng tăng là do mức sống, thu nhập của người dân ngày càng tăng, sự ô nhiễm không khí, nước uống trong các đô thị ngày càng trầm trọng.
 - + Du khách du lịch sinh thái thường không chỉ quan sát mà còn muốn được tiêu dùng các sản phẩm du lịch sinh thái tại nơi du lịch (du lịch cộng đồng)
 - + Du khách muốn sử dụng các phương tiện giao thông đơn giản không gây ô nhiễm trong hoạt động du lịch (thuyền, ghe, xe kéo, xe ngựa) hoặc đi bộ.
 - + Du khách có nhu cầu nghỉ ở các lều trại, trong nhà sàn hoặc hang động, để được hoà mình hơn với thiên nhiên, muốn được sống cùng với cư dân địa phương làm quen với lối sống, tập tục của họ. Du khách muốn được sử dụng đặc sản của rừng

* Để tổ chức du lịch sinh thái hiệu quả, nhà kinh doanh du lịch cần chú ý những điểm sau:

- + Xây dựng, quy hoạch các khu Bảo tồn quốc gia, các khu sinh thái nhằm duy trì được các thảm thực vật, các hệ động vật quý hiếm và các tài nguyên thiên nhiên tạo điều kiện cho phát triển du lịch sinh thái và có thể thoả mãn mọi nhu cầu của du khách.
- + Nên tổ chức cho du khách nghỉ trong nhà sàn, lán trại hoặc các hang động tự nhiên hoặc sống cùng với các gia đình cư dân địa phương (Du lịch cộng đồng)
- + Xây dựng được các chương trình quảng cáo về các địa phương có tiềm năng du lịch sinh thái
- + Đảm bảo an toàn cho du khách nơi diễn ra hoạt động du lịch, xây dựng các điểm gom rác, xử lí nước thải, đặc biệt cần chú ý tới an ninh về tính mạng và tài sản cho du khách.
- + Phối hợp với dân cư địa phương xây dựng các tour du lịch sinh thái hấp dẫn, kết hợp với hoạt động giao lưu văn nghệ, lửa trại hoặc tạo điều kiện cho du khách tham gia vào các nghi lễ tôn giáo của địa phương.
- + Có đội ngũ phục vụ nhiệt tình, có trình độ và năng lực nghề nghiệp cao, năng động, yêu nghề và luôn sẵn sàng hết lòng vì sự bình yên của du khách, vì sự phát triển của công ty.
- + Giá cả dịch vụ cần phải được tính toán hợp lý, được thông báo cụ thể, rõ ràng, công khai và luôn lấy ý kiến phản hồi từ du khách nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng phục vụ

Câu 38 : Anh/chị hãy trình bày những đặc điểm tâm lý gì nổi bật của người Trung Quốc khi đi du lịch?

Trả lời :

- Người Trung Quốc rất cần cù, chịu khó trong công việc, yêu lao động và ý thức dân tộc, ý thức cộng đồng rất cao. Họ là những người kín đáo. Trong quan hệ ứng xử luôn trọng tình, nhẹ lý, có ý thức tôn trọng tự nhiên và con người.
- Ở Trung Quốc, một số người rất tin tưởng vào tướng số: thường chọn ngày đẹp theo lịch khi đi du lịch (kiêng ngày 4 và 7); có nhu cầu đến nơi cửa Phật (chùa, miếu, đình) vào những ngày 1 và 15 âm lịch hàng tháng. Họ rất ý thức tôn trọng nề nếp, gia giáo trong cuộc sống gia đình; cầu kỳ, cẩn thận và chu đáo trong ngoại giao.
- Người Trung Quốc thích nghỉ ở các khách sạn 2 – 3 sao, các khu nhà sàn, hoặc lều bạt trong các khu sinh thái.
- Họ thích đi du lịch biển và tham quan những danh lam thắng cảnh nổi tiếng với các di tích văn hóa, lịch sử nổi tiếng.
- Họ là người tính toán và tiết kiệm trong tiêu dùng du lịch. Khi đi du lịch thích được đi nhiều nơi và được sử dụng nhiều các dịch vụ.
- Họ thích mua đồ lưu niệm mang tính thủ công truyền thống của Việt Nam: tranh sơn mài, tranh chạm gỗ, tranh khảm trai, nón, mũ ... để làm quà tặng.
- Khi đi du lịch, người Trung Quốc có nhu cầu đối với ẩm thực rất cao.
- Trong giao tiếp, kiêng ôm vai hay vỗ lưng, kiêng trở tay vào người đối diện. Vì cho rằng như thế là bất lịch sự.
- Họ không thích các đề tài về cách mạng văn hoá, sex, chính trị
- Quan niệm về sự vẹn toàn thể hiện trong ăn uống rất rõ.

Câu 39 : Anh/chị hãy trình bày các nguồn để hướng dẫn viên thu nhập thông tin về 1 điểm du lịch cụ thể? Những chú ý khi sử dụng các nguồn thông tin đó? (20 điểm)

Trả lời :

- * Các nguồn để hướng dẫn viên thu nhập thông tin về 1 điểm du lịch cụ thể:
 - Các tờ rơi, tờ gấp
 - Các phương tiện truyền thông: TV, báo, đài
 - Các ấn phẩm: sách HDDL, báo , tạp chí, tờ rơi, tờ gấp
 - Mạng internet
 - Thư viện, phòng lưu trữ, viện bảo tàng

- Các ban ngành, hiệp hội DL
- Chuyên gia, người địa phương
- Kinh nghiệm cá nhân
- * Những chú ý khi sử dụng các nguồn thông tin:
 - Cụ thể
 - Cập nhật
 - Chính xác
 - Tin cậy
 - Hữu ích

Câu 40 : Trình bày khái niệm nhu cầu du lịch thể thao, giải trí? Nêu các đặc điểm của nhu cầu du lịch thể thao, giải trí? Để tổ chức du lịch thể thao – giải trí có hiệu quả, nhà kinh doanh du lịch cần chú ý những điều gì? (20 điểm)

Trả lời :

Một số du khách thường mong muốn, đòi hỏi được tham gia trực tiếp vào các hoạt động thể thao nhằm thoả mãn nhu cầu vận động, giải trí hoặc tìm kiếm các cảm giác lạ (đua xe đạp, chèo thuyền, bơi lội, đua ngựa, leo núi, nhảy dù, chơi golf, tennis, ném coon, thả diều, hoặc tham gia các trò chơi hiện đại trong các công viên chủ đề (theme park hoặc Disney-land).. Có thể nói ở các du khách này có nhu cầu du lịch thể thao-giải trí.

- Đặc điểm của du lịch thể thao-giải trí

+ Du khách có nhu cầu du lịch thể thao-giải trí thường là những người trẻ tuổi, có sức khoẻ mong muốn được luyện tập, rèn luyện kỹ năng cho một số hoạt động thể thao (trò chơi), hoặc tìm kiếm cảm giác mạnh cho mình.

+ Du khách thường có nhu cầu tham gia trực tiếp vào các hoạt động thể thao, vì thế, họ mong muốn được tìm hiểu địa điểm, điều kiện, trang thiết bị và môi trường nơi hoạt động thể thao vui chơi giải trí như thế nào.

+ Du khách có nhu cầu du lịch thể thao-giải trí, rất thích tham gia vào các hoạt động văn hoá, lễ hội của dân địa phương (nhảy, múa, các trò chơi dân gian), điều này giúp họ giải toả được các trạng thái tâm lý căng thẳng, lo âu hoặc sức ép công việc.

+ Du khách có nhu cầu du lịch tham quan-giải trí mong muốn được địa phương đón tiếp và cung ứng các sản phẩm, dịch vụ phù hợp.

+ Du khách có nhu cầu du lịch thể thao-giải trí thường muốn tham gia vào nhiều loại hình thể thao-giải trí (lướt ván, đua thuyền, đua ngựa, leo núi, nhảy dù, câu cá, ném còn, chơi golf, tennis) có sự hướng dẫn của các nhà chuyên môn để bảo đảm an toàn.

Để tổ chức du lịch thể thao – giải trí có hiệu quả, nhà kinh doanh du lịch cần chú ý những điều sau:

+ Môi trường cảnh quan nơi hoạt động du lịch với không khí trong lành, rừng tự nhiên, suối nước tinh khiết, núi cao, các thảm thực vật và các hệ động vật đa dạng

+ Cần xây dựng được các chương trình quảng cáo, marketing hấp dẫn, nhấn mạnh được những nét điển hình, độc đáo của các dịch vụ, điều kiện mà du khách du lịch thể thao-giải trí có thể được tận hưởng trong chuyến đi.

+ Cần kết hợp giữa hình thức du lịch thể thao-giải trí với các hình thức du lịch văn hoá, sinh thái, giúp cho du khách thực sự hài lòng với chuyến đi.

+ Cần đặc biệt lưu ý tới công tác bảo đảm an toàn cho du khách trong quá trình hoạt động thể thao vui chơi-giải trí.

+ Cần phối hợp với các chính quyền địa phương để quy hoạch mạng lưới dịch vụ

+ Tăng cường liên doanh liên kết với các doanh nghiệp du lịch trong và ngoài nước, nhằm cuốn hút đầu tư và mở rộng khả năng đón khách quốc tế nâng cao hiệu quả kinh doanh

III. THỰC HÀNH

1. CHỦ ĐỀ THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN MIỀN BẮC

Câu hỏi 1: Giới thiệu về Vịnh Hạ Long

Câu hỏi 2: Bạn hãy giới thiệu cho khách du lịch về Khu di tích Địa đạo Củ Chi

Câu hỏi 3: Giới thiệu về phố cổ Hội An – Quảng Nam

Câu hỏi 4: Giới thiệu về Làng cổ Đường Lâm

Câu hỏi 5: Giới thiệu về Khu di tích danh thắng Yên Tử

Câu hỏi 6: Giới thiệu về chùa Bái Đính – Ninh Bình

Câu hỏi 7: Giới thiệu về Văn Miếu Quốc Tử Giám

Câu hỏi 8: Giới thiệu Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh & Phủ Chủ tịch

Câu hỏi 9: Trên đường đưa một đoàn khách đi thăm Đền Hùng từ Hà Nội, khách yêu cầu hướng dẫn viên giới thiệu trước với họ về Đền Hùng. Bạn cung cấp thông tin gì về Đền Hùng cho khách?

Câu hỏi 10: Bạn hãy giới thiệu với du khách về các địa điểm du lịch của Sapa

2. CHỦ ĐỀ THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN MIỀN TRUNG

Câu hỏi 1: Giới thiệu về Vịnh Hạ Long

Câu hỏi 2: Bạn hãy giới thiệu cho khách du lịch về Khu di tích Địa đạo Củ Chi

Câu hỏi 3: Giới thiệu về phố cổ Hội An – Quảng Nam

Câu hỏi 4: Thuyết minh về Kinh thành và Đại Nội Huế

Câu hỏi 5: Thuyết minh du lịch về Đại tướng Võ Nguyên Giáp – nơi an nghỉ Vũng Chùa – Đảo Yến

Câu hỏi 6: Nha Trang là điểm du lịch nổi tiếng của Việt Nam với những địa danh như Tháp Bà, Vịnh Nha Trang, Chùa Long Sơn, Viện Hải Dương học. Bạn hãy giới thiệu khái quát về các điểm du lịch này của Nha Trang

Câu hỏi 7: Giới thiệu về Di tích Mỹ Sơn

Câu hỏi 8: Giới thiệu về Nhã nhạc Cung đình Huế

Câu hỏi 9: Thuyết minh du lịch về động Phong Nha – Kẻ Bàng

Câu hỏi 10: Thuyết minh du lịch về Bà Nà – Núi Chúa

3. CHỦ ĐỀ THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN MIỀN NAM

Câu hỏi 1: Giới thiệu về Vịnh Hạ Long

Câu hỏi 2: Bạn hãy giới thiệu cho khách du lịch về Khu di tích Địa đạo Củ Chi

Câu hỏi 3: Giới thiệu về phố cổ Hội An – Quảng Nam

Câu hỏi 4: Giới thiệu về Bến Nhà Rồng

Câu hỏi 5: Giới thiệu về chùa Vĩnh Tràng (Tiền Giang)

Câu hỏi 6: Giới thiệu về miếu Bà Chúa Xứ (An Giang)

Câu hỏi 7: Thuyết minh Dinh Độc lập

Câu hỏi 8: Thuyết minh về Nhà thờ Đức Bà

Câu hỏi 9: Thuyết minh về Nhà tù Phú Quốc

Câu hỏi 10: Thuyết minh Núi Bà Đen (Tây Ninh)

HẾT