

**NỘI DUNG ÔN THI TỐT NGHIỆP
HỆ CAO ĐẲNG KHÓA C20**

(Kèm theo Thông báo số 540/TB-CDDLHN ngày 11 tháng 5 năm 2026)

1. NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

1.1. Quản trị kinh doanh khách sạn (hình thức thi: thi viết)

I. PHẦN LÝ THUYẾT

1. Đặc điểm của hoạt động quản trị
2. Các chức năng của quản trị
3. Cấp quản trị
4. Các kỹ năng của nhà quản trị
5. Sản phẩm của khách sạn
6. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn
7. Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp khách sạn
8. Vai trò và đặc trưng của thông tin trong hoạt động kinh doanh khách sạn
9. Những nguyên tắc cơ bản khi ban hành quyết định
10. Những yêu cầu đối với các quyết định
11. Quá trình ban hành quyết định và tổ chức thực hiện quyết định
12. Các chỉ tiêu kế hoạch
13. Lựa chọn phương án chiến lược và xây dựng kế hoạch cụ thể trong khách sạn
14. Phân loại khách sạn
15. Xếp hạng khách sạn
16. Bố trí các khu vực trong khách sạn
17. Hệ thống các trang thiết bị máy móc khách sạn
18. Các loại hình cơ sở lưu trú chính khác ngoài khách sạn
19. Các phương thức đầu tư vào hoạt động kinh doanh khách sạn
20. Quy trình đầu tư xây dựng và phát triển khách sạn mới
21. Tổ chức hoạt động kinh doanh lưu trú
22. Tổ chức bộ máy của khách sạn.
23. Nội dung quản trị nguồn nhân lực của khách sạn (Hoạch định nhu cầu nhân lực; Phân tích công việc; Tuyển chọn nhân lực; Bố trí, sắp xếp lao động; Đào tạo và phát triển nhân lực; Đánh giá thực hiện công việc; Tạo động lực cho người lao động)
24. Đánh giá hiệu quả của công tác quản trị nhân lực
25. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ
26. Chức năng, nguyên tắc của quản trị chất lượng dịch vụ
27. Quá trình quản trị chất lượng dịch vụ
28. Các công cụ xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh khách sạn

II. PHẦN BÀI TẬP

1. Quản trị doanh thu
2. Hệ thống chỉ tiêu hiệu quả kinh doanh
3. Đánh giá hiệu quả sử dụng nhân lực
4. Quản trị giá bán

1.2. Thực hành nghiệp vụ lễ tân (hình thức thi: thi thực hành)

1. Tìm hiểu về khách sạn

- Khách yêu cầu lễ tân giới thiệu các dịch vụ của khách sạn và tư vấn sản phẩm cho khách.
- Khách hỏi về giá của khách sạn và nhờ tư vấn.
- 2. Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng qua điện thoại
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt buồng của khách cá nhân/khách đoàn (trường hợp khách sạn có khả năng đáp ứng).
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt buồng của khách cá nhân/khách đoàn (trường hợp khách sạn không có khả năng đáp ứng).
 - Cập nhật thông tin của khách vào phần mềm Smile.
 - Ví dụ tình huống: khách từ chối đặt buồng đảm bảo, khách kỳ kèo giá, khách sạn không đủ số lượng buồng khách cần nhưng còn các hạng buồng khác, không còn hạng buồng khách yêu cầu nhưng còn các loại khác...
- 3. Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng trực tiếp
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt buồng của khách cá nhân/khách đoàn (trường hợp khách sạn có khả năng đáp ứng).
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đặt buồng của khách cá nhân/khách đoàn (trường hợp khách sạn không có khả năng đáp ứng).
 - Cập nhật thông tin của khách vào phần mềm Smile.
 - Ví dụ tình huống: khách từ chối đặt buồng đảm bảo, khách kỳ kèo giá, khách sạn không đủ số lượng buồng khách cần nhưng còn các hạng buồng khác...
- 4. Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu sửa đổi đặt buồng/dịch vụ đã đặt
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý các yêu cầu sửa đổi của khách cá nhân/khách đoàn (trường hợp khách sạn có khả năng đáp ứng).
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý các yêu cầu sửa đổi của khách cá nhân/khách đoàn (trường hợp khách sạn không có khả năng đáp ứng).
 - Cập nhật thông tin của khách vào phần mềm Smile.
 - Ví dụ tình huống: khách thay đổi ngày đến, khách thay đổi ngày đi, thay đổi thời gian lưu trú, khách muốn đặt thêm buồng, khách giảm số lượng buồng, khách muốn đổi hạng buồng, khách đặt thêm dịch vụ đón khách tại sân bay...
- 5. Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu hủy đặt buồng/dịch vụ đã đặt
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý các yêu cầu hủy của khách cá nhân/khách đoàn.
 - Cập nhật thông tin của khách vào phần mềm Smile.
 - Ví dụ tình huống: hủy vì bị ốm, hủy vì thay đổi lịch công tác, hủy vì nghe chất lượng dịch vụ không tốt, hủy vì chuyến bay bị hủy chuyến...
- 6. Làm thủ tục đăng ký khách sạn
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đăng ký của khách cá nhân/khách đoàn đã đặt buồng.
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đăng ký của khách cá nhân/khách đoàn chưa đặt buồng.
 - Cập nhật thông tin của khách vào phần mềm Smile.
 - Ví dụ tình huống: không tìm thấy tên khách trong danh sách khách đến, khách từ chối đặt cọc, khách đến thêm người, khách đổi hạng phòng...
- 7. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách muốn chuyển buồng.
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách muốn báo thức.
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách về trang thiết bị hoạt động không bình thường.
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách về nhân viên phục vụ thiếu nụ cười/thiếu nhiệt tình khi phục vụ.
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách về phòng hôi.
 - Thực hành tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách về cơ sở vật chất của khách sạn.

- Thực hành tiếp nhận và xử lý tình huống khách đang lưu trú thông báo mất tài sản cá nhân.

- Thực hành tiếp nhận và xử lý tình huống khách phàn nàn bùong ồn.

- Cập nhật thông tin của khách vào phần mềm Smile.

8. Phục vụ khách thanh toán

- Thực hành tiếp nhận và xử lý yêu cầu thanh toán của khách cá nhân/khách đoàn.

Khách thanh toán bằng hình thức tiền mặt, thẻ tín dụng, chuyển khoản.

- Cập nhật thông tin của khách vào phần mềm Smile.

- Ví dụ tình huống: Khách thắc mắc chi phí, khách từ chối thanh toán tiền nước ở minibar, khách từ chối bồi thường máy pha cà phê vì không dùng, khách yêu cầu giảm giá vì điều hòa hỏng trong thời gian lưu trú...

2. NGÀNH QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG

2.1. Quản trị kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống (hình thức thi: thi viết)

1. Trình bày khái niệm, những hoạt động cơ bản trong kinh doanh nhà hàng. Nêu và phân tích những đặc điểm trong hoạt động kinh doanh nhà hàng.

2. Trình bày sự hiểu biết về thông tin, quyết định trong quản trị nhà hàng. Hãy nêu và phân tích một số nguyên tắc, yêu cầu cơ bản khi ban hành quyết định trong hoạt động kinh doanh.

3. Trình bày sự hiểu biết về tổ chức bộ máy trong kinh doanh nhà hàng. Hãy nêu và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức bộ máy kinh doanh nhà hàng. Cho biết nhiệm vụ của các chức danh: giám đốc, phó giám đốc trong các nhà hàng có quy mô lớn.

4. Trình bày khái niệm, nội dung xây dựng kế hoạch, các loại kế hoạch. Cho biết các chỉ tiêu kế hoạch đang được áp dụng trong hoạt động kinh doanh nhà hàng (có thí dụ minh họa).

5. Trình bày sự hiểu biết về nhân lực, quản trị nhân lực. Nêu và phân tích các nguyên tắc cơ bản của quản trị nhân lực trong nhà hàng.

6. Trình bày sự hiểu biết về cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng. Nêu và phân tích các đặc điểm, vai trò của cơ sở vật chất kỹ thuật trong hoạt động kinh doanh nhà hàng.

7. Trình bày sự hiểu biết về quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật trong hoạt động kinh doanh nhà hàng. Nêu và phân tích vai trò của quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng. Cho biết những nội dung cơ bản của quản trị quá trình sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng.

8. Trình bày các quan niệm, công thức tổng quát về chất lượng dịch vụ, sự trông đợi của khách hàng với nhà hàng. Nêu và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ trong nhà hàng.

9. Trình bày một số phương pháp nghiên cứu thị trường đang được áp dụng tại các nhà hàng trong giai đoạn hiện nay.

Là người quản lý nhà hàng trong tương lai, Anh (Chị) tâm đắc với phương pháp nào? Tại sao?

10. Trình bày khái niệm, bản chất, các loại hiệu quả. Nêu và phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh nhà hàng.

11. Giới thiệu sơ lược về hoạt động kinh doanh của nhà hàng nơi anh (chị) đã biết, thực tập hoặc làm việc. Nêu những thuận lợi, khó khăn trong việc tổ chức hoạt động kinh doanh tại đây.

12. Giới thiệu cách thức quản lý thông tin của nhà hàng nơi anh (chị) đã tìm hiểu, thực tập hoặc làm việc. Nêu nhận xét, đánh giá hoạt động trên của nhà hàng.

13. Trình bày cách thức lập kế hoạch phục vụ một bữa tiệc của nhà hàng nơi anh (chị) đã thực tập hoặc làm việc. Nêu nhận xét, đánh giá về cách thức tổ chức phục vụ tiệc của nhà hàng.

14. Giới thiệu cách thức tuyển chọn nhân lực của nhà hàng nơi anh (chị) đã tìm hiểu, thực tập hoặc làm việc. Nêu những thành công và hạn chế trong việc tuyển chọn nhân lực tại đây.

15. Trình bày cách thức huấn luyện nhân viên của nhà hàng nơi anh (chị) đã tìm hiểu, thực tập hoặc làm việc. Nêu nhận xét, đánh giá về công tác huấn luyện nhân viên của nhà hàng.

16. Giới thiệu hoạt động bảo dưỡng cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng nơi anh (chị) đã tìm hiểu, thực tập hoặc làm việc. Nêu nhận xét về công tác bảo dưỡng cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng.

17. Trình bày cách thức quản lý và tổ chức sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng nơi anh (chị) đã tìm hiểu, thực tập hoặc làm việc. Nêu nhận xét, đánh giá hoạt động trên của nhà hàng.

18. Tóm tắt cách thức tổ chức sản xuất của nhà hàng nơi anh (chị) đã tìm hiểu, thực tập hoặc làm việc. Nêu nhận xét, đánh giá hoạt động trên của nhà hàng.

19. Trình bày cách thức tổ chức phục vụ một bữa tiệc của nhà hàng nơi anh (chị) đã thực tập hoặc làm việc. Nêu nhận xét, đánh giá về cách thức tổ chức phục vụ tiệc của nhà hàng.

20. Giới thiệu hoạt động kiểm tra công tác chuẩn bị trước khi phục vụ khách tại nhà hàng nơi anh (chị) đã thực tập hoặc làm việc. Nêu nhận xét, đánh giá về hoạt động kiểm tra đánh giá công việc chuẩn bị phục vụ khách của nhà hàng.

21. Vẽ sơ đồ tổ chức nhân sự của một nhà hàng có quy mô vừa (hoặc nhỏ) nơi anh (chị) đã thực tập hoặc làm việc. Phân tích mối quan hệ giữa bộ phận chế biến và bộ phận phục vụ trong sơ đồ tổ chức đó.

22. Trình bày các nhiệm vụ của trưởng bộ phận nghiệp vụ bàn trong nhà hàng, cho các thí dụ thực tế tại nhà hàng, nơi anh (chị) đã làm việc hoặc thực tập để minh họa cho các nhiệm vụ đã nêu.

23. Một đoàn khách đến nhà hàng đặt tiệc tại nơi anh (chị) làm việc với các yêu cầu số lượng khách, mức ăn và các nhu cầu phụ trợ khác. Là người phụ trách phòng tiệc, anh (chị) cho biết những nội dung chính của việc tổ chức phục vụ bữa tiệc trên.

24. Trình bày cách thức xây dựng thực đơn và danh mục đồ uống của nhà hàng, nơi anh (chị) đã thực tập hoặc làm việc.

25. Trình bày cách thức kiểm tra, đánh giá chất lượng hoàn thành công việc hàng ngày của nhân viên tại nhà hàng, nơi anh (chị) đã làm việc hoặc thực tập. Nêu nhận xét, đánh giá hoạt động trên của nhà hàng.

26. Bài tập tính định mức khấu hao nhóm tài sản cố định theo số liệu cho trước của nhà hàng.

27. Bài tập xác định các loại chi phí (chi phí cố định, chi phí biến đổi), điểm hòa vốn của doanh nghiệp, thuế VAT theo các dữ liệu cho trước.

28. Bài tập tính doanh thu, chi phí, lợi nhuận.

29. Bài tập tính giá thành, sản lượng, doanh thu hòa vốn của doanh nghiệp.

30. Bài tập tính doanh thu, cơ cấu doanh thu và thuế VAT phải nộp trong quá trình thực hiện các hợp đồng với khách hàng.

2.2. Thực hành nghiệp vụ phục vụ bàn (hình thức thi: thi thực hành)

1. Phân đặt bàn:

- Đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo thực đơn.
- Đặt bàn ăn trưa, tối Á theo thực đơn.
- Đặt bàn ăn chọn món trưa, tối Âu.
- Đặt bàn ăn tiệc ngồi Âu theo thực đơn.
- Đặt bàn ăn tiệc ngồi Á theo thực đơn.

2. Phân phục vụ.

- Phục vụ món ăn.
- Phục vụ đồ uống.
- Phục vụ bữa ăn trưa tối Âu theo thực đơn.
- Phục vụ bữa ăn trưa tối Á theo thực đơn.
- Phục vụ bữa ăn chọn món trưa, tối Âu.
- Phục vụ bữa ăn tiệc ngồi Âu theo thực đơn.
- Phục vụ bữa ăn tiệc ngồi Á theo thực đơn.

3. NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

3.1. Quản trị kinh doanh lữ hành (hình thức thi: thi viết)

Câu 1:

Anh (chị) hãy trình bày các nhiệm vụ cơ bản của quản trị kinh doanh lữ hành.

Câu 2:

Anh (chị) hãy phân tích những yếu tố thuộc môi trường vi mô trong kinh doanh lữ hành.

Câu 3:

Anh (chị) hãy trình bày nội dung của quản trị nhân lực trong kinh doanh lữ hành.

Câu 4:

Anh (chị) hãy phân tích những nhân tố cơ bản ảnh hưởng đến quản trị nhân lực của doanh nghiệp lữ hành.

Câu 5:

Anh (chị) hãy trình bày những biện pháp tăng doanh thu cho doanh nghiệp lữ hành.

Câu 6:

Anh (chị) hãy phân tích ưu điểm và hạn chế của các mô hình cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành. Trình bày nhiệm vụ cơ bản của ba bộ phận chính (Bán hàng và tiếp thị, Điều hành tour du lịch, Hướng dẫn) trong doanh nghiệp lữ hành.

Câu 7:

Anh (chị) hãy phân tích những nhân tố bên trong doanh nghiệp có ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành.

Câu 8:

Anh (chị) hãy trình bày những biện pháp tiết kiệm chi phí của doanh nghiệp lữ hành.

Câu 9:

Anh (chị) hãy trình bày những nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng chương trình du lịch.

Câu 10:

Anh (chị) hãy trình bày các biện pháp để quản lý và hoàn thiện chất lượng chương trình du lịch tại doanh nghiệp lữ hành.

Câu 11:

Anh (chị) hãy phân tích những yếu tố thuộc môi trường vĩ mô của hoạt động kinh doanh lữ hành tại Việt Nam hiện nay.

Câu 12:

Anh (chị) hãy phân tích hoạt động quản trị nghiệp vụ thiết kế chương trình du lịch tại một doanh nghiệp lữ hành mà anh (chị) đã tìm hiểu trong thực tế.

Câu 13:

Anh (chị) hãy phân tích các công việc cần thực hiện trong giai đoạn chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch của bộ phận điều hành chương trình du lịch.

Câu 14:

Anh (chị) hãy phân tích hệ thống kênh phân phối chương trình du lịch tại một doanh nghiệp lữ hành mà anh (chị) đã tìm hiểu trong thực tế.

Câu 15:

Anh (chị) hãy phân tích các hình thức thu thập thông tin phản hồi của khách du lịch về chất lượng chương trình du lịch tại một doanh nghiệp lữ hành mà anh (chị) đã tìm hiểu trong thực tế.

Câu 16:

Anh (chị) hãy phân tích hoạt động quản trị quá trình bán tại một doanh nghiệp lữ hành mà anh (chị) đã tìm hiểu trong thực tế.

Câu 17:

Anh (chị) hãy phân tích các biện pháp tạo động lực cho người lao động tại một doanh nghiệp lữ hành mà anh (chị) đã tìm hiểu trong thực tế.

Câu 18:

Anh (chị) hãy phân tích hoạt động đào tạo hướng dẫn viên tại một doanh nghiệp lữ hành mà anh (chị) đã tìm hiểu trong thực tế.

Câu 19:

Anh (chị) hãy phân tích những biện pháp xây dựng và phát triển mối quan hệ giữa doanh nghiệp với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch tại một doanh nghiệp lữ hành mà anh (chị) đã tìm hiểu trong thực tế.

Câu 20:

Anh (chị) hãy phân tích những biện pháp tăng cường và mở rộng quan hệ giữa doanh nghiệp với khách hàng tại một doanh nghiệp lữ hành mà anh (chị) đã tìm hiểu trong thực tế.

Câu 21:

Anh (chị) hãy phân tích tác động của tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế đối với hoạt động kinh doanh lữ hành ở Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.

Câu 22:

Anh (chị) hãy trình bày ý nghĩa của giai đoạn chuẩn bị thực hiện chương trình đối với quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch của doanh nghiệp lữ hành.

Câu 23:

Anh (chị) hãy phân tích vai trò của nhà quản trị cấp cao đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành.

Câu 24:

Anh (chị) hãy trình bày ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng chương trình du lịch đối với doanh nghiệp lữ hành.

Câu 25:

Anh (chị) hãy phân tích nội dung hoạt động quảng cáo của hướng dẫn viên trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

Câu 26:

Là một nhân viên điều hành chương trình du lịch, anh (chị) có thể làm gì để nâng cao chất lượng chương trình du lịch?

Câu 27:

Với một doanh nghiệp lữ hành có quy mô nhỏ, theo anh (chị) nên sử dụng loại hình kênh phân phối nào? Nêu rõ cách thức thực hiện và giải thích.

Câu 28:

Anh (chị) hãy phân tích vai trò của việc tìm hiểu rõ khách hàng mục tiêu đối với quá trình nâng cao chất lượng phục vụ tại doanh nghiệp lữ hành?

Câu 29:

Anh (chị) hãy trình bày những khó khăn của các doanh nghiệp lữ hành ở Việt Nam khi tiến hành hoạt động quảng bá sản phẩm ra thị trường du lịch quốc tế.

Câu 30:

Anh (chị) hãy trình bày những phương hướng để tiết kiệm chi phí nhân lực trong kinh doanh lữ hành.

3.2. Thực hành nghiệp vụ lữ hành (hình thức thi: thi thực hành)

I. Phần câu hỏi 6 điểm

1. Xác định giá các chương trình du lịch Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội; Hà Nội - Ninh Bình - Hà Nội; Hà Nội - Sa Pa - Hà Nội với thời lượng 2 ngày/1 đêm

- Lập được bảng nội dung chi phí các dịch vụ đủ và chính xác.
- Xác định được tổng chi phí cố định A, tổng chi phí biến đổi b.
- Xác định được giá thành trực tiếp Ztt, giá thành đầy đủ Zđđ và giá bán G.

2. Thông tin khảo sát về thắng cảnh Tràng An (Ninh Bình), chùa Bái Đính (Ninh Bình), vịnh Hạ Long (Quảng Ninh), núi Fansipan (Lào Cai) dưới các góc độ sau:

- Thông tin cơ bản của tài nguyên (tên gọi, vị trí, lịch sử hình thành).
- Tính chất, đặc điểm, các giá trị (nêu ngắn gọn).
- Các loại hình du lịch có thể được khai thác.

3. Thông tin khảo sát điều kiện giao thông vận chuyển đường bộ và đường sắt tuyến du lịch Hà Nội - Ninh Bình dưới các góc độ sau:

- Giao thông đường bộ (ít nhất 2 tuyến phổ biến): Tên quốc lộ, khoảng cách, thời gian di chuyển, các địa danh chủ yếu đi qua, điểm dừng nghỉ dọc đường, thông tin của 2 cơ sở cung ứng dịch vụ thuê xe ô tô du lịch tại Hà Nội (tên gọi của cơ sở, địa chỉ, số lượng xe, chủng loại xe, giá thuê xe 45 chỗ).

- Giao thông đường sắt: Tên tuyến đường sắt, khoảng cách, thời gian di chuyển, các địa danh chủ yếu đi qua, kê tên 04 nhà ga trên tuyến.

4. Thông tin khảo sát điều kiện giao thông vận chuyển đường bộ và đường hàng không tuyến du lịch Hà Nội - Hạ Long dưới các góc độ sau:

- Giao thông đường bộ (ít nhất 2 tuyến phổ biến): Tên quốc lộ, khoảng cách, thời gian di chuyển, các địa danh chủ yếu đi qua, điểm dừng nghỉ dọc đường, thông tin của 2 cơ sở cung ứng dịch vụ thuê xe ô tô du lịch tại Hà Nội (tên gọi của cơ sở, địa chỉ, số lượng xe, chủng loại xe, giá thuê xe 45 chỗ).

- Giao thông đường hàng không: Tên đơn vị cung ứng dịch vụ bay, thời gian di chuyển, loại máy bay, sức chứa, vị trí các điểm cất - hạ cánh.

5. Thông tin khảo sát điều kiện giao thông vận chuyển đường bộ và đường sắt tuyến du lịch Hà Nội - Sa Pa dưới các góc độ sau:

- Giao thông đường bộ (ít nhất 2 tuyến phổ biến): Tên quốc lộ, khoảng cách, thời gian di chuyển, các địa danh chủ yếu đi qua, điểm dừng nghỉ dọc đường, thông tin của 2 cơ sở cung ứng dịch vụ thuê xe ô tô du lịch tại Hà Nội (tên gọi của cơ sở, địa chỉ, số lượng xe, chủng loại xe, giá thuê xe 45 chỗ).

- Giao thông đường sắt (Hà Nội - Lào Cai): Tên tuyến đường sắt, khoảng cách, thời gian di chuyển, các địa danh chủ yếu đi qua, kê tên 04 nhà ga trên tuyến.

6. Xây dựng các chương trình du lịch: Hà Nội - Quảng Ninh - Hà Nội; Hà Nội - Ninh Bình - Hà Nội; Hà Nội - Sa Pa - Hà Nội, Hà Nội City tour:

- Đoàn khách và mục đích chuyến đi cụ thể.

- Thời lượng 2 ngày/1 đêm.

- Chủ đề, tên chương trình du lịch, lịch trình chi tiết.

II. Phần câu hỏi 4 điểm

1. Xử lý tình huống trong vai trò là điều hành chương trình du lịch

- Khi chuyến bay của đoàn khách tới trễ.

- Khi số lượng khách thực tế ít hơn so với số lượng khách trong danh sách mà doanh nghiệp lữ hành nhận được.

- Khi khách yêu cầu thay đổi nhà hàng; nhà hàng thông báo thay đổi địa điểm ăn.

- Gọi điện để đặt dịch vụ ăn, dịch vụ lưu trú, dịch vụ vận chuyển (ô tô, tàu hỏa, tàu thủy du lịch...), vé tham quan, vé dịch vụ vui chơi giải trí... cho đoàn khách.

- Khi hướng dẫn viên du lịch bị thương và không thể tiếp tục thực hiện công việc.

- Khi khách phản hồi (feedback) về thái độ phục vụ không tốt của hướng dẫn viên du lịch.

2. Xử lý tình huống trong vai trò là nhân viên tư vấn và bán chương trình du lịch trong doanh nghiệp lữ hành

- Khi giá chương trình du lịch cao hơn so với giá chương trình du lịch của đơn vị lữ hành khác trong khi lịch trình là giống nhau.

- Khách hàng băn khoăn về chất lượng của chương trình du lịch trong lần mua đầu tiên ở một doanh nghiệp lữ hành.

- Khi khách nói chương trình du lịch chưa phù hợp với mong muốn của khách.

- Khi khách băn khoăn về nhiều hoạt động ảnh hưởng tới sức khỏe của người già và trẻ em trong đoàn.

3. Xây dựng điều khoản về nội dung, giá cả, trường hợp huỷ chương trình du lịch của hợp đồng du lịch giữa doanh nghiệp lữ hành với đoàn khách.

4. Xây dựng điều khoản về dịch vụ, giá cả và hình thức thanh toán của hợp đồng du lịch giữa doanh nghiệp lữ hành với nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển.

4. NGÀNH HƯỚNG DẪN DU LỊCH

4.1. Lý thuyết nghiệp vụ (hình thức thi: thi trắc nghiệm)

Môn thi: Lý thuyết nghiệp vụ áp dụng để thi tốt nghiệp đối với trình độ cao đẳng ngành Hướng dẫn du lịch, bao gồm nội dung của các môn học: môn Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, môn Tuyển điểm du lịch Việt Nam và môn Lý thuyết nghiệp vụ lữ hành. Các câu hỏi trắc nghiệm được xây dựng theo dạng câu có 4 phương án trả lời, trong đó chỉ có 1 phương án trả lời đúng.

- Đề thi gồm 40 câu hỏi, mỗi câu hỏi có biểu điểm là 0,25 điểm, với tỷ lệ các câu hỏi trong đề thi như sau: môn Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch 50%, môn Tuyển điểm du lịch Việt Nam 25% và môn Lý thuyết nghiệp vụ lữ hành 25%.

- Thời gian làm bài: 60 phút (không kể thời gian phát đề).

- Thí sinh làm bài vào Phiếu trả lời trắc nghiệm.

- Thang điểm: 10 điểm.

I. Nội dung ôn tập môn Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

1. Nội dung về tổng quan nghề hướng dẫn du lịch

- Sự ra đời của nghề hướng dẫn du lịch: thời gian ra đời, căn cứ nhu cầu nào.

- Vai trò của nghề hướng dẫn du lịch: vai trò chung, vai trò “cầu nối văn hóa”.

- Đặc điểm nghề hướng dẫn du lịch: đặc điểm chung, đặc điểm về thời gian làm việc.

- Nhiệm vụ và chức năng của HDV du lịch.

- Phân loại HDV du lịch: HDV du lịch quốc tế, HDV du lịch nội địa, HDV du lịch suốt tuyến, HDV du lịch tại điểm.

- Nội dung trong Luật Du lịch năm 2017: du lịch, chương trình du lịch, hướng dẫn du lịch, HDV du lịch, HDV du lịch quốc tế, khách du lịch nước ngoài.

2. Nội dung về Tổ chức chương trình du lịch

- Giai đoạn chuẩn bị trước chuyến đi: công việc của HDV du lịch.

- Giai đoạn tổ chức thực hiện chuyến đi:

+ Nhiệm vụ của HDV du lịch tại điểm tham quan, tại địa điểm trả khách, tại khách sạn khi nhận phòng.

+ Nhiệm vụ của HDV du lịch đón và tiễn khách tại sân bay; liên hệ lái xe khi đón đoàn khách.

+ Thủ tục đăng ký khách sạn, Nguyên tắc ưu tiên khi sắp xếp phòng cho đoàn khách.

+ Tổ chức ăn uống cho đoàn khách.

+ Phương pháp quản lý đoàn khách.

- Giai đoạn sau chuyến đi: công việc của HDV du lịch sau chuyến đi, thu thập thông tin sau chuyến đi, viết báo cáo.

3. Nội dung về Phương pháp hướng dẫn tham quan

- Xây dựng bài thuyết minh:

+ Yếu tố cơ bản cấu thành hoạt động tham quan.

+ Nguyên tắc xây dựng bài thuyết minh; Loại thông tin hấp dẫn.

+ Kết cấu bài thuyết minh; Nội dung thông tin của mỗi phần trong bài thuyết minh.

+ Nội dung thuyết minh tại điểm du lịch và theo tuyến điểm du lịch.

- Phương pháp thuyết minh:

+ Quy trình thuyết minh tại điểm du lịch: quy trình chung, cách sắp xếp đoàn khách, khoảng cách.

+ Cử chỉ của HDV du lịch khi thuyết minh.

+ Các phương pháp thuyết minh.

+ Phương pháp hướng dẫn tham quan tại bảo tàng, đền miếu, điểm du lịch tự nhiên có diện tích rộng.

+ Phương pháp thuyết minh trên xe di chuyển.

4. Nội dung về tình huống và trả lời câu hỏi

- Về trả lời câu hỏi: cách đặt câu hỏi với đoàn khách; yêu cầu khi trả lời câu hỏi; phương pháp trả lời câu hỏi; cách trả lời câu hỏi khó, câu hỏi khiêu khích và khách liên tục hỏi.

- Về xử lý tình huống:

+ Các yêu cầu chung, HDV du lịch làm gì để hạn chế rủi ro.

+ Tình huống cụ thể: Chuyến bay bị hoãn, khách muốn đổi phòng, khách bị chảy máu nhẹ, khách bị ngã, khách vi phạm nội quy, khách bị say nắng, khách yêu cầu thay đổi chương trình du lịch, khách bị rắn cắn.

5. Nội dung về các kỹ năng khác

- Kỹ năng chụp ảnh: vai trò, cách để có 1 bức ảnh đẹp.

- Kỹ năng sơ cấp cứu: vai trò, mục đích.

- Kỹ năng giao tiếp: vai trò, mối quan hệ với nhà cung cấp dịch vụ.

II. Nội dung ôn tập môn Tuyển điểm du lịch Việt Nam

1. Nội dung: Một số vấn đề cơ bản về tuyển điểm du lịch

- Khái niệm: Điểm du lịch, Khu du lịch, Vùng du lịch.

- Khái niệm: Tuyển du lịch, tuyển du lịch liên vùng, tuyển du lịch địa phương, tuyển du lịch quốc tế, tuyển du lịch nội vùng, tuyển du lịch chuyên đề (tuyển du lịch tâm linh).

- Yếu tố cơ bản hình thành tuyển du lịch.

- Phân biệt: tuyển du lịch - tuyển giao thông, tuyển du lịch quốc tế - tuyển du lịch quốc gia, tuyển du lịch nội vùng - tuyển du lịch liên vùng, điểm du lịch chính - điểm du lịch hỗ trợ trên tuyến, trung tâm du lịch - vùng du lịch, tuyển du lịch giải trí - tuyển du lịch mạo hiểm.

2. Nội dung về các vùng du lịch

- Vùng du lịch Trung du, miền núi phía Bắc: các tỉnh, cảng hàng không, hệ thống đường thủy, tuyển du lịch tiêu biểu, quốc lộ 2, quốc lộ 3.

- Vùng du lịch đồng bằng sông Hồng: tuyển du lịch tiêu biểu, các điểm du lịch của tuyển du lịch Hải Phòng - Hạ Long - Móng Cái và tuyển du lịch Ninh Bình - Thanh Hóa, đảo Quan Lạn, khu du lịch Tam Đảo, di tích Côn Sơn - Kiếp Bạc, quốc lộ 5B.

- Vùng du lịch Bắc trung bộ và Duyên hải miền Trung: tuyển du lịch Thanh Hóa - Nghệ An, thành phố Đà Nẵng, tỉnh Quảng Ngãi, sân bay Cam Ranh, sân bay Phù Cát, vườn quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng, phố cổ Hội An.

- Vùng du lịch Đông Nam Bộ: các tỉnh thành, điểm du lịch Địa đạo Củ Chi.

- Vùng du lịch Đồng bằng sông Cửu Long: các tỉnh thành, loại hình du lịch sông nước.

III. Nội dung ôn tập môn Lý thuyết nghiệp vụ lữ hành

1. Nội dung về Một số vấn đề cơ bản của hoạt động lữ hành

- Sự ra đời của kinh doanh lữ hành: Thomas Cook.

- Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành: mục tiêu của doanh nghiệp lữ hành, các loại hình doanh nghiệp lữ hành, các sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành, các dịch vụ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế, đối tượng khách và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa.

- Bộ phận Điều hành: chức năng, nhiệm vụ và công việc của người điều hành, phân biệt về yêu cầu và công việc của người điều hành với hướng dẫn viên du lịch.

2. Nội dung về Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch và khả năng cung ứng trên tuyến điểm du lịch

- Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch: nội dung nghiên cứu, nghiên cứu khả năng thanh toán của khách du lịch.

- Nghiên cứu khả năng cung ứng trên tuyến: nội dung nghiên cứu, nghiên cứu về tài nguyên du lịch, nghiên cứu các dịch vụ du lịch.

3. Nội dung về Thiết kế chương trình du lịch

- Các thành phần của chương trình du lịch, ưu và nhược điểm của chương trình du lịch trọn gói.

- Tên gọi và chủ đề của chương trình du lịch: yêu cầu, áp dụng tên gọi cụ thể tại điểm du lịch vịnh Hạ Long.

- Xác định giá của chương trình du lịch: trình tự xác định giá; các loại chi phí; công thức tính giá; áp dụng để tính giá thành trực tiếp, giá bán sau thuế của một chương trình du lịch cụ thể.

4. Hoạt động xúc tiến hỗn hợp và bán chương trình du lịch

- Các công cụ xúc tiến hỗn hợp: Quảng cáo.
- Các kênh phân phối: Kênh phân phối trực tiếp và kênh phân phối gián tiếp.
- Các hình thức bán hàng.
- Công việc của doanh nghiệp lữ hành sau bán hàng.

5. Nội dung về Tổ chức thực hiện chương trình du lịch

- Các giai đoạn tổ chức thực hiện chương trình du lịch.
- Giai đoạn trước khi tổ chức chương trình du lịch: công việc của người điều hành.

6. Nội dung về các nghiệp vụ khác

- Hợp đồng du lịch: khái niệm, yêu cầu về thể thức, loại hợp đồng giữa doanh nghiệp lữ hành với đại lý lữ hành, giữa doanh nghiệp lữ hành với khách du lịch.
- Khái niệm về xuất cảnh, các loại hộ chiếu.

4.2. Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (hình thức thi: thi thực hành)

I. Phần 1: Cấu trúc đề thi

Gồm 3 nhóm câu hỏi:

- Nhóm câu hỏi thuyết minh: 1 câu
- Nhóm câu hỏi xử lý tình huống: 1 câu
- Nhóm câu hỏi liên quan đến tổ chức thực hiện chương trình du lịch: 1 câu

II. Phần 2: Nội dung đề thi

1. Phần 1 (nhóm câu hỏi thuyết minh): 5 điểm

- Đây là nhóm câu hỏi yêu cầu thí sinh thực hiện công tác thuyết minh tại điểm tham quan hoặc trên phương tiện di động theo các tuyến, điểm tham quan đã được học trong chương trình và theo từng đối tượng khách cụ thể.

- Nhóm câu hỏi này nhằm đánh giá kỹ năng thuyết trình trước đám đông của thí sinh bao gồm: kỹ năng trình bày thông tin, nét mặt, cử chỉ điệu bộ và sự tự tin của người học.

- Thí sinh có thời gian chuẩn bị đề 10 phút và trình bày trong khoảng thời gian tối đa 5 phút. Mỗi câu hỏi có biểu điểm là 5 điểm được chia làm 2 phần:

- + Nội dung thông tin thuyết minh: 3 điểm
- + Kỹ năng thuyết minh: 2 điểm

Nội dung ôn tập

- Tổng quan về lịch sử hình thành, kiến trúc tổng thể Văn Miếu - Quốc Tử Giám;
- Giới thiệu về Khuê Văn Các; khu vực nhà bia tiến sỹ trong khu di tích Văn Miếu -

Quốc Tử Giám

- Tổng quan về lịch sử hình thành đền Ngọc Sơn và hồ Hoàn Kiếm
- Giới thiệu khái quát về vịnh Hạ Long (Quảng Ninh)
- Tổng quan về bảo tàng Dân tộc học Việt Nam,
- Giới thiệu kiến trúc ngôi nhà Dài của người Ê Đê; lễ Cấp sắc của người Dao đỏ trong

Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam

- Giới thiệu về tuyến phố Điện Biên Phủ trong chương trình Citytour Hà Nội
- Giới thiệu tổng quan về tỉnh Bắc Ninh và tỉnh Quảng Ninh
- Giới thiệu tổng quan về Di sản văn hóa thế giới phố cổ Hội An (Quảng Nam), Di sản thiên nhiên thế giới Phong Nha - Kẻ Bàng (Quảng Bình) và chợ nổi Cái Răng
- Giới thiệu tổng quan về chợ nổi Cái Răng (Cần Thơ)

2. Phần 2 (nhóm câu hỏi xử lý tình huống): 3 điểm

- Đây là nhóm câu hỏi yêu cầu thí sinh thực hiện kỹ năng xử lý tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

- Nhóm câu hỏi này nhằm đánh giá khả năng linh hoạt, sự thông minh và khéo léo của thí sinh khi xử lý các tình huống nghiệp vụ.

- Thí sinh có thời gian chuẩn bị đề 5 phút và trình bày trong khoảng thời gian tối đa 5 phút. Mỗi câu hỏi có biểu điểm là 3 điểm, được chia làm 2 phần:

- + Cách thức xử lý tình huống: 2 điểm
- + Tính khả thi của phương án xử lý: 1 điểm

Nội dung ôn tập

Thực hành xử lý các tình huống sau:

- Đón đoàn tại sân bay nhưng bị thiếu khách; chuyến bay của đoàn đến trễ; xe ô tô trên đường đi sân bay đón đoàn bị hỏng
- Khách bị mất ví tiền khi đi tham quan; khách lấy trộm hiện vật tại khu trưng bày.
- Đoàn khách bị người bán hàng rong làm phiền khi đang tham quan
- Đoàn khách đến sớm 2h - 3h so với giờ quy định check in của khách sạn; Đoàn khách muốn đổi phòng khách sạn;
- Khách bị ngộ độc thức ăn; Đoàn khách muốn đổi nhà hàng ăn
- Khách muốn bỏ điểm tham quan trong chương trình;
- Khách gây mất trật tự gây ảnh hưởng đến công tác thuyết minh của HDV
- Lái xe đến muộn so với giờ hẹn của đoàn
- Khách bị rấn cần, bị say nắng trong quá trình thực hiện CTDL

3. Phần 3 (nhóm câu hỏi liên quan đến kỹ năng tổ chức thực hiện chương trình du lịch): 2 điểm

- Đây là nhóm câu hỏi yêu cầu thí sinh thực hiện kỹ năng tổ chức thực hiện chương trình du lịch. Nội dung câu hỏi liên quan đến toàn bộ các tuyến điểm tham quan đã học trong chương trình thực hành.

- Nhóm câu hỏi này được sử dụng nhằm đánh giá kỹ năng tổ chức, quản lý đoàn khách trong chuyến đi.

- Thí sinh có thời gian chuẩn bị và trình bày trong khoảng thời gian tối đa 3 phút.
- Mỗi câu có biểu điểm là 2 điểm.

Nội dung ôn tập

Thí sinh thực hiện 1 trong các nhiệm vụ:

- + Ổn định đoàn khách và nhắc nhở khách cách sử dụng các trang thiết bị, giữ gìn vệ sinh trên xe ô tô;
- + Giới thiệu cho đoàn khách về khách sạn tại Hạ Long và nhắc nhở khách về các thủ tục nhận buồng khách sạn;
- + Giới thiệu thực đơn bữa ăn trưa tại nhà hàng ở Hạ Long;
- + Nhắc nhở đoàn khách trước buổi tham quan Vịnh Hạ Long;
- + Giới thiệu một trò chơi và luật chơi trên ô tô cho đoàn khách;
- + Nhắc nhở trước buổi mua sắm tại chợ đêm Hạ Long cho đoàn khách;
- + Nhắc nhở đoàn khách trước buổi tham quan đi bộ trong thành phố Hà Nội;
- + Nhắc nhở đoàn khách trước buổi tham quan làng gốm Bát Tràng;
- + Nhắc nhở và dặn dò trước điểm dừng nghỉ dọc đường cho đoàn khách;
- + Nhắc nhở trước buổi mua sắm tại chợ gốm Bát Tràng cho đoàn khách
- + Nhắc nhở đoàn khách trước buổi tham quan đền Ngọc Sơn;
- + Giới thiệu một trò chơi và luật chơi cho đoàn khách trong chương trình Gala dinner;
- + Nhắc nhở đoàn khách trước buổi tham quan bản Cát Cát;
- + Hướng dẫn và nhắc nhở đoàn khách trước khi di chuyển bằng cáp treo tại Khu du lịch Sunworld Fanxipan Legend;
- + Hướng dẫn đoàn khách làm các thủ tục hải quan xuất cảnh tại cửa khẩu Hà Khẩu;

5. NGÀNH KỸ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN

5.1. Quản trị tác nghiệp chế biến món ăn (hình thức thi: thi viết)

Câu 1:

Anh (chị) hãy trình bày đặc điểm của sản phẩm món ăn.

Câu 2:

Anh (chị) hãy trình bày các đặc điểm của nhà hàng độc lập.

Câu 3:

Anh (chị) hãy trình bày đặc điểm của loại hình kinh doanh chế biến và phục vụ ăn uống di động..

Câu 4:

Anh (chị) hãy trình bày khái niệm thị trường kinh doanh, chế biến món ăn. Nêu đặc điểm của nhu cầu về món ăn.

Câu 5:

Anh (chị) hãy trình bày phân đoạn thị trường cầu trong kinh doanh chế biến món ăn.

Câu 6:

Anh (chị) hãy trình bày khái niệm, nội dung của chi phí cố định.

Câu 7:

Anh (chị) hãy trình bày đặc điểm của chi phí nguyên liệu thực phẩm và chi phí năng lượng chế biến.

Câu 8:

Anh (chị) hãy trình bày khái niệm và cách tính giá thành sản phẩm chế biến.

Câu 9:

Anh (chị) hãy trình bày các nhân tố chủ quan ảnh hưởng tới giá thành sản phẩm chế biến.

Câu 10:

Anh (chị) hãy trình bày các nhân tố khách quan ảnh hưởng tới giá thành sản phẩm chế biến.

Câu 11:

Anh (chị) hãy trình bày các biện pháp hạ giá thành sản phẩm chế biến.

Câu 12:

Anh (chị) hãy trình bày các chiến lược điều chỉnh mức giá cơ bản.

Câu 13:

Anh (chị) hãy trình bày khái niệm lợi nhuận và các cách tối đa hoá lợi nhuận.

Câu 14:

Theo Anh (chị), kế hoạch là gì? Kế hoạch có thể được phân loại như thế nào?

Câu 15:

Anh (chị) hãy trình bày nội dung công tác kế hoạch trong các cơ sở kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống.

Câu 16:

Anh (chị) hãy trình bày các loại mục tiêu sản lượng của kế hoạch kinh doanh các sản phẩm ăn uống; các loại mục tiêu đó có quan hệ với nhau như thế nào?

Câu 17:

Anh (chị) hãy trình bày mục tiêu và các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn vị trí kinh doanh ăn uống.

Câu 18:

Anh (chị) hãy liệt kê các nhóm khách hàng chính và trình bày các cách lựa chọn quá trình sản xuất của cơ sở chế biến các sản phẩm ăn uống.

Câu 19:

Anh (chị) hãy trình bày các nguyên tắc, yêu cầu của bố trí mặt bằng sản xuất chế biến món ăn.

Câu 20:

Quản lý chất lượng tổng hợp TQM là gì? Anh (chị) hãy trình bày mục đích và đối tượng của hệ thống quản lý chất lượng.

Câu 21:

Lượng nguyên liệu thực phẩm cần dự trữ là gì? Anh (chị) hãy trình bày cách tính lượng nguyên liệu thực phẩm cần dự trữ.

Câu 22:

Anh (chị) hãy nêu các căn cứ và trình bày cách tính lượng nguyên liệu thực phẩm cần mua.

Câu 23:

Anh (chị) hãy trình bày các nhiệm vụ và nội dung của công tác tổ chức, quản lý kho trong bộ phận chế biến món ăn.

Câu 24:

Anh (chị) hãy trình bày những yêu cầu chung đối với các khu vực sản xuất chế biến món ăn.

Câu 25:

Anh (chị) hãy trình bày những yêu cầu cụ thể đối với khu vực sơ chế cắt thái.

Câu 26:

Anh (chị) hãy trình bày những yêu cầu cụ thể đối với khu vực chế biến.

Câu 27:

Anh (chị) hãy cho biết vai trò của quản trị nhân sự bộ phận chế biến món ăn.

Câu 28:

Anh (chị) hãy trình bày các nguyên tắc quản trị nhân sự bộ phận chế biến món ăn.

Câu 29:

Anh (chị) hãy trình bày đặc điểm của nhân sự bộ phận chế biến món ăn.

Câu 30:

Anh (chị) hãy nêu các nội dung quản trị nhân sự bộ phận chế biến món ăn. Nêu chi tiết nội dung tuyển dụng lao động.

Câu 31:

Anh (chị) hãy phân tích các yếu tố tác động đến kế hoạch chế biến và kinh doanh các sản phẩm ăn uống.

Câu 32:

Anh (chị) hãy so sánh sự khác nhau về quản trị khu vực sơ chế cắt thái với khu vực chế biến.

Câu 33:

Anh (chị) hãy so sánh sự khác nhau về quản trị khu vực chia, xuất thức ăn với khu vực chế biến.

Câu 34:

Anh (chị) hãy phân tích những yếu tố gây mất an toàn khi sử dụng thiết bị điện trong khu vực chế biến.

Câu 35:

Anh (chị) hãy phân tích những yếu tố gây mất an toàn khi sử dụng thiết bị gas trong khu vực chế biến.

Câu 36:

Anh (chị) hãy phân tích những yếu tố gây mất an toàn khi sử dụng dụng cụ sắc nhọn trong hoạt động sơ chế, cắt thái trong khu vực chế biến.

Câu 37:

Anh (chị) hãy nêu mục tiêu, yêu cầu bố trí sản xuất chế biến món ăn; nhà bếp có thể bố trí mặt bằng chế biến thành những khu vực nào?

Câu 38:

Chất lượng là gì? Anh (chị) hãy trình bày các tính chất đặc trưng của chất lượng sản phẩm và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm ăn uống.

Câu 39:

Anh (chị) hãy nêu các biện pháp kiểm soát chủ yếu của hệ thống quản lý chất lượng HACCP; liên hệ thực tế hiện nay tại các cơ sở kinh doanh ăn uống.

Câu 40:

Anh (chị) hãy trình bày và phân tích các ưu điểm, nhược điểm của hai hình thức cấp phát nguyên liệu; liên hệ thực tế hiện nay tại các cơ sở kinh doanh ăn uống.

Câu 41:

Anh (chị) hãy phân tích mối quan hệ giữa lợi nhuận với doanh thu và chi phí.

Câu 42:

Anh (chị) hãy cho biết các biện pháp cần thiết khi sử dụng các dụng cụ chứa đựng và dao thớt để đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

Câu 43:

Anh (chị) hãy cho biết các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn cho người lao động khi sử dụng lò nướng điện và các thiết bị cơ.

Câu 44:

Anh (chị) hãy cho biết cách sắp đặt và sử dụng tủ lạnh như thế nào để có hiệu quả nhất?

Câu 45:

Anh (chị) hãy trình bày xu hướng chọn vị trí kinh doanh ăn uống trên thế giới và Việt Nam hiện nay.

Câu 46:

Anh (chị) hãy cho biết chất lượng món ăn là gì? Chất lượng món ăn trong thực tế bị ảnh hưởng bởi các yếu tố nào?

Câu 47:

Anh (chị) hãy trình bày yêu cầu và cách kiểm tra chất lượng sản phẩm ăn uống bằng phương pháp cảm quan. Liên hệ thực tế hiện nay tại các cơ sở kinh doanh ăn uống.

Câu 48:

Anh (chị) hãy cho biết cách lắp đặt hệ thống bếp gas và sử dụng bếp gas như thế nào để có hiệu quả và an toàn trong khu vực chế biến món ăn?

Câu 49:

Anh (chị) hãy trình bày và phân tích ưu điểm và nhược điểm của hai hình thức thu mua nguyên liệu thực phẩm phục vụ cho chế biến món ăn.

Câu 50:

Anh (chị) hãy trình bày nhiệm vụ và yêu cầu của công tác tiếp nhận nguyên liệu thực phẩm, liên hệ thực tế hiện nay tại các cơ sở kinh doanh ăn uống.

5.2. Thực hành chế biến món ăn (hình thức thi: thi thực hành)

STT	Tên món ăn	Ghi chú
1.	Nộm thập cẩm	
2.	Nộm xoài tôm thịt	
3.	Xúp gà ngô hạt	
4.	Xúp gà cua bể	
5.	Dùng lươn	
6.	Nem hải sản	
7.	Nem rán dưa góp	
8.	Nem cuốn	
9.	Bún ốc	
10.	Bún chả Hà Nội	
11.	Bún trộn Nam Bộ	
12.	Bún bò giò heo Huế	
13.	Gỏi cá lăng	
14.	Cá quả cuộn rán xốt chua ngọt	
15.	Cá kho tộ	

16.	Cá xốt ngũ liễn	
17.	Canh cá om măng cay	
18.	Cá bọc giấy bạc nướng	
19.	Chả cá Lã Vọng	
20.	Tôm viên tuyết hoa	
21.	Tôm bao mía	
22.	Mực chiên xù	
23.	Mực nhồi trứng muối	
24.	Ốc hấp lá gừng	
25.	Chả ốc	
26.	Lươn om chuối đậu	
27.	Lươn bọc mỡ chài nướng	
28.	Thịt lợn nướng sả ớt	
29.	Thịt lợn nấu cà ry	
30.	Dê tái chanh	
31.	Dê hầm thuốc bắc	
32.	Chim câu quay	
33.	Thỏ nướng lá chanh	
34.	Vịt nấu dưa	
35.	Gà xé phay	
36.	Gà nấu Cary xanh Thái Lan	
37.	Mỳ xào thịt bò	
38.	Cơm rang thập cẩm	
39.	Cá song hấp tàu xì (Trung Quốc)	
40.	Bò xốt tiêu đen (Trung Quốc)	
41.	Gà gói giấy (Trung Quốc)	
42.	Xúp tôm cay (Thái Lan)	
43.	Chả cá (Thái Lan)	
44.	Gimbap (cơm cuộn Hàn Quốc)	
45.	Japchae (miến trộn Hàn Quốc)	
46.	Bò cuộn rau củ với xốt Teriyaki	
47.	Tôm chiên Tempura	
48.	Gà nướng với xốt Teriyaki	
49.	Cơm cuộn Nhật Bản (shu shi)	
50.	Xa lát Hy Lạp (salade grecque)	

51.	Xa lát mỳ và táo đỏ (salade de nouilles aux pommes rouge)	
52.	Cocktail tôm (cocktail de crevettes)	
53.	Xa lát khoai tây (salade pommes de tere)	
54.	Xa lát cá hồi hun khói với nước xốt kiểu Pháp (saelmon salad with French dresing)	
55.	Xa lát rau nướng và xốt lá thơm kiểu Ý (salade de légumes grillés au sauce pesto)	
56.	Xa lát Nga (salade à la russe)	
57.	Bò hầm kiểu Mê Hi Cô (goulache de boeuf)	
58.	Gà nấu kiểu Marengo (poulet à la marengo)	
59.	Thăn lợn nhồi pho mát (filet de porc farci de fromage)	
60.	Xúp kem gà (crème de volaille)	
61.	Xúp tôm hùm (bisque de homard)	
62.	Thăn cá tuyết hấp (filet de lotte à la vapeur)	
63.	Cá xốt bơ chanh (poissons meunier)	
64.	Mỳ Ý xào kem nấm (spaghety carbonara)	
65.	Thăn lợn tẩm bột rán (escalope de pocr panné)	
66.	Xúp kem bí đỏ (soupe à la creme portiron)	
67.	Mỳ Ý xào xốt bò băm (spaghety bolognaise sauce)	
68.	Cua bể nhồi bỏ lò (crabe farci)	
69.	Bánh cuốn Ba Lan (cromesquis à la polonaise)	
70.	Tôm nướng ăn kèm với xốt Hà Lan (crevettes grillée avec la sauce hollandaise)	
71.	Giò gà (gélatine de volaille)	
72.	Thăn gà nhồi pho mát (filet de poulet farci de fromage)	
73.	Vịt nấu cam (canard à l'orange)	
74.	Thịt bò cuộn rau củ (rouleaux de bouef aux le'gume)	
75.	Mỳ Ý bỏ lò (lasgana)	
76.	Bò nướng ăn kèm với xốt béarnaise (steak de boeuf grillée à la sauce béarnaise)	
77.	Cá hồi nướng ăn kèm xốt chanh leo (grillées filet salmon avec sauce passion)	
78.	Chim cút nhồi hạt dẻ cười (caille farci aux pitaches)	
79.	Sườn cừu nướng và xốt lá thơm (cootes d'ageau grilée au sauce herbes)	
80.	Tôm xốt cay (crevettes avec la sauce piquante)	

6. NGÀNH KINH DOANH THƯƠNG MẠI

6.1. Tổng quan kinh doanh thương mại (hình thức thi: thi viết)

1. Trình bày đối tượng, nhiệm vụ và đặc điểm của kinh doanh thương mại
2. Trình bày nội dung của kinh doanh thương mại theo cơ chế thị trường
3. Phân tích ảnh hưởng của các yếu tố thuộc môi trường vi mô và vĩ mô đến hoạt động kinh doanh thương mại
4. Trình bày khái niệm, đặc điểm và vai trò của dịch vụ phát triển kinh doanh. Theo anh chị khách hàng chính của dịch vụ phát triển kinh doanh là ai
5. Trình bày khái niệm kinh doanh trên mạng điện tử. Nêu ưu thế của kinh doanh trên mạng điện tử so với hoạt động kinh doanh truyền thống
6. Trình bày ưu nhược điểm của kinh doanh thương mại điện tử và các điều kiện đảm bảo cho kinh doanh thương mại điện tử
7. Trình bày khái niệm, đặc điểm, vai trò của kinh doanh đa cấp
8. So sánh sự khác nhau giữa mô hình kinh doanh đa cấp chân chính và mô hình tháp ảo
9. Phân tích đặc điểm và ưu thế của kinh doanh theo chuỗi
10. So sánh sự khác nhau giữa kinh doanh thương mại đa quốc gia và xuyên quốc gia

6.2. Nghiệp vụ mua bán hàng trong doanh nghiệp thương mại (hình thức thi: thi thực hành)

I. PHẦN LÝ THUYẾT

Bài 1: Tổng quan về mua bán hàng hóa trong doanh nghiệp thương mại

1. Khái niệm mua hàng và vai trò mua hàng
2. Khái niệm bán hàng và vai trò bán hàng
3. Các hình thức mua hàng
4. Đặc điểm của nghiệp vụ mua bán hàng trong điều kiện kinh doanh hiện nay

Bài 2: Nghiệp vụ mua hàng theo hợp đồng

1. Khái niệm, đặc điểm của mua hàng theo hợp đồng
2. Quy trình nghiệp vụ mua hàng theo hợp đồng
3. Thực hành xử lý các tình huống phát sinh mua hàng theo hợp đồng
 - Khi người bán hàng không giao đúng về số lượng, chất lượng, chủng loại hàng.
 - Khi người bán không giao đúng địa điểm, thời gian.

Bài 3: Nghiệp vụ mua hàng không có hợp đồng

1. Khái niệm và đặc điểm nghiệp vụ mua hàng không có hợp đồng
2. Quy trình nghiệp vụ mua hàng không có hợp đồng
3. Xử lý các phát sinh mua hàng không có hợp đồng
 - Khi người bán không giao hàng đúng số lượng, chất lượng, chủng loại.
 - Khi người bán không giao đúng địa điểm, thời gian.

Bài 4: Nghiệp vụ bán buôn

1. Khái niệm và đặc điểm nghiệp vụ bán buôn
2. Các hình thức bán buôn
3. Quy trình nghiệp vụ bán buôn
4. Thực hành xử lý các tình huống phát sinh khi bán buôn
 - Khi khách hàng thanh toán chậm.
 - Khi khách hàng trả lại hàng.
 - Các trường hợp khác.

Bài 5: Nghiệp vụ bán lẻ

1. Khái niệm và đặc điểm nghiệp vụ bán lẻ
2. Các hình thức bán lẻ
3. Quy trình nghiệp vụ bán lẻ
4. Thực hành xử lý các tình huống phát sinh khi bán lẻ

Bài 6: Nghiệp vụ mua, bán hàng trực tuyến

1. Khái niệm và đặc điểm của mua, bán hàng trực tuyến
2. Các hình thức mua, bán hàng trực tuyến
3. Quy trình nghiệp vụ mua, bán hàng trực tuyến
4. Thực hành xử lý tình huống mua, bán hàng trực tuyến

II. PHẦN THỰC HÀNH

1. Thực hành Đơn đặt hàng

2. Thực hành phiếu mua hàng

3. Thực hành hoàn thiện hợp đồng thương mại

CẤU TRÚC ĐỀ THI:

Đề thi gồm: 3 câu.

- Câu 1: Bài tập tình huống liên quan đến nghiệp vụ mua bán hàng có hợp đồng, mua bán hàng không có hợp đồng, nghiệp vụ bán lẻ, nghiệp vụ bán buôn và nghiệp vụ bán hàng trực tuyến trong doanh nghiệp thương mại.

- Câu 2: Thực hành Đơn đặt hàng hoặc phiếu mua hàng.

- Câu 3: Thực hành hoàn thiện hợp đồng thương mại.

MỘT SỐ CHÚ Ý:

- Sinh viên học kỹ về các bước trong nghiệp vụ bán hàng có hợp đồng; không có hợp đồng; nghiệp vụ bán lẻ; nghiệp vụ bán buôn và nghiệp vụ bán hàng trực tuyến trong doanh nghiệp thương mại là cơ sở để giải quyết tình huống và hoàn thiện các chứng từ, hợp đồng thương mại.

- Sinh viên chú ý đọc kỹ đầu bài cho đã tính thuế VAT và thuế suất bao nhiêu % để tính toán đúng.

7. NGÀNH TIẾNG TRUNG QUỐC

7.1. Lý thuyết tổng hợp (hình thức thi: thi viết)

Bài thi lý thuyết tổng hợp là một bài thi có tổng thời lượng 150 phút, trong đó phần thi nghe có thời lượng 30 phút, phần thi đọc và viết có thời lượng 120 phút, bao gồm các nội dung cụ thể như sau:

Phần 1: Nội dung nghe

一、判断正误 (10 câu-1.0 điểm)

二、听对话, 选择正确答案 (15 câu-1.5 điểm)

三、根据录音内容, 选择正确答案回答问题 (5 câu-0.5 điểm)

Phần 2: Nội dung đọc

一、选择正确答案 (10 câu-1.0 điểm)

二、读句子选择正确答案(10 câu-1.0 điểm)

三、阅读短文, 选出与试题内容一致的一项 (10 câu- 1.0 điểm)

四、阅读短文, 选择正确答案 (01 đoạn 5 câu hỏi 0.5 điểm)

Phần 3: Nội dung viết

一、组句 (5 câu-5 điểm)

二、用指定词语完成句子或者会话 (5 câu-0.5 điểm)

三、用给予的词语/结构造句(5 câu-0.5 điểm)

四、写短文 (250 - 300 字) (2.0 điểm)

主题:

1) 请描述你的理想工作

2) 请介绍你最喜欢的一个节日。

- 3) 请谈一谈你今年暑假的旅行经历。
- 4) 谈谈你喜欢的一个课外活动。

7.2. Thực hành kỹ năng (hình thức thi: thi vấn đáp)

Nội dung thi thực hành kỹ năng bao gồm 3 phần, cụ thể như sau:

一、自我介绍 (3.0 điểm)

个人信息 (名字、年龄、家乡、爱好、专业...)

二、主题介绍 (4.0 điểm)

- 1) 请谈谈你的理想工作
- 2) 请谈一下你的爱好
- 3) 请谈一下运动对身体的影响
- 4) 请谈谈你的一次旅游经历
- 5) 谈一下对你人生最有影响的人

三、回答问题 (3.0 điểm)

- 1) 你叫什么名字? 今年多大?
- 2) 你觉得自己的性格怎么样?
- 3) 你觉得你最大的优点是什么?
- 4) 你有什么缺点?
- 5) 你父母对你有什么影响?
- 6) 你为什么学习汉语?
- 7) 你觉得汉语难吗? 哪方面最难?
- 8) 你平时怎么学习汉语?
- 9) 你觉得你的汉语怎么样?
- 10) 你毕业以后有什么打算?
- 11) 你毕业后想继续学习还是直接参加工作? 为什么?
- 12) 你打算在哪个城市工作? 回家找工作还是在河内找工作? 为什么?
- 13) 你希望找到什么样的工作?
- 14) 你毕业后打算去留学吗? 有什么准备了?
- 15) 你喜欢在家里附近找工作还是到外地去找?
- 16) 你的理想工作是什么?
- 17) 为什么你喜欢这个职业?
- 18) 这个工作对你来说重要吗? 为什么?
- 19) 你觉得做这个工作需要什么能力?
- 20) 你找工作的时候, 第一个考虑的就是什么?
- 21) 你平时怎么运动?
- 22) 你觉得手机和电脑给你带来什么不好?
- 23) 你平时怎么保持健康?
- 24) 你的爱好是什么?
- 25) 你业余时间都做些什么?
- 26) 你每天几点起床? 几点睡觉? 有规律吗?

- 27) 手机对你来说重要吗? 他给你带来什么方便?
 28) 你周末一般做什么?
 29) 对你看来, 吃什么对身体好?
 30) 熬夜对身体好吗? 你经常熬夜吗?

8. NGÀNH TIẾNG ANH - QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN, NHÀ HÀNG

8.1. Nghe - Nói (hình thức thi: thi vấn đáp)

I. Introduction (02 marks) – Giới thiệu

Introduce yourself as a hotel staff/ hotel manager/ waiter/ waitress/ hotel receptionist/ chambermaid/ reservation clerk/ hall porter and your working day.

II. Role-plays (04 marks) – Đóng vai (giữa giáo viên chấm thi đóng làm Khách và sinh viên đóng làm Nhân viên)

- Giving information about a hotel's facilities
- Giving information about room rates
- Giving information about conference facilities
- Booking a hotel room
- Checking in
- Taking a message
- Laundry service
- Booking concert tickets for guests
- Taking a restaurant booking
- Giving the restaurant hours
- Taking orders in a restaurant
- Receiving guests (in a restaurant)
- Taking desserts
- Dealing with complaints
- Checking out

III. Situations (04 marks) – Tình huống (trong đó Khách hỏi thăm, yêu cầu, đề nghị, than phiền,... Nhân viên trả lời khách- trong mọi trường hợp luôn lịch sự và giúp đỡ khách). Tham khảo một số tình huống sau:

Situation 1.

GUEST Can you describe the room to me, please?

EMPLOYEE

Situation 2.

GUEST This soup is disgusting!

EMPLOYEE

Situation 3.

GUEST What is the exchange rate for dollar?

EMPLOYEE

Situation 4.

GUEST What's a good present to take home?

EMPLOYEE

Situation 5.

GUEST I need to make some copies of my documents. Can you help me?

EMPLOYEE

Situation 6

GUEST Is there anywhere we can buy some souvenirs?

EMPLOYEE

Situation 7.	
GUEST	Would it be possible for me to get my car washed here?
EMPLOYEE	
Situation 8.	
GUEST	We'd like to get a good meal – not just a light snack. Are any of your main restaurants still open?
EMPLOYEE	
Situation 9.	
GUEST	Is it possible to book theatre tickets in the hotel?
EMPLOYEE	
Situation 10.	
GUEST	'I'm not feeling very well – I've forgotten to pack the pill I take for my migraine ...
EMPLOYEE	
Situation 11.	
GUEST	I phoned last week about a room but I didn't book anything. Can I make a reservation now?
EMPLOYEE	
Situation 12.	
GUEST	The baby's asleep in the room. He usually sleeps on till morning, but we're worried in case he wakes up and starts crying while we're in the restaurant...'
EMPLOYEE	
Situation 13.	
GUEST	Is this the right way for the souvenir shop?
EMPLOYEE	
Situation 14	
GUEST	Could you possibly direct me to the tennis courts, please?
EMPLOYEE	
Situation 15	
GUEST	What should I visit while I'm staying here?
EMPLOYEE	

8.2. Thực hành nghiệp vụ lễ tân (hình thức thi: thi thực hành)

1. Procedure of taking a booking for the individual by phone, meeting, email.
2. Handling some common situations when taking a booking for individual by telephone, meeting, email (ex: overbooking, discount, extra services...).
3. Procedure of taking a booking for the group by phone, meeting, email.
4. Handling some common situations when taking a booking for group by telephone, meeting, email (ex: overbooking, discount, extra services...).
5. Taking the amendments and cancellation requests of booking.
6. Check-in for walk-in guest.
7. Handling common situations when checking in a walk-in guest.
8. Check-in reserved guest.
9. Handle common situations when checking-in reserved guests.
10. Procedure of transferring a call, taking a message, making outgoing calls.
11. Handling common situations when receiving and transferring calls for in-house guests.
12. Procedure of taking guest's requests for wakeup call.
13. Dealing with guests' requests (money exchange, booking a restaurant or tour or transportation or ticket...).
14. Procedure of room change.
15. Handling guest's complaints about technical issues.

16. Handling guest's complaints about the quality of services.
17. Preparing VAT bills.
18. Guest check-out and cashiering for individuals.
19. Check-out and cashiering for group.
20. Handling common situations when checking out.

9. NGÀNH TIẾNG ANH - QUẢN TRỊ LỮ HÀNH, HƯỚNG DẪN

9.1. Nghe - Nói (hình thức thi: thi vấn đáp)

I. Introduction

Imagine you are working as a tour guide or a travel agent, talk about yourself, your workplace and your daily job.

II. Presentation

1. Make a presentation about markets in the highlands, using the suggested main ideas:
 - Location
 - Time to organize
 - Activities in the market
2. Make a presentation about Bat Trang Pottery, using the suggested main ideas:
 - The position of Bat Trang village
 - Ways in which they make pottery
 - Reasons why its pottery is unique
3. Make a presentation about One Pillar Pagoda, using the suggested main ideas:
 - The name.
 - Location.
 - The legend
 - Opening time
4. Make a presentation about The Temple of Literature, using the suggested main ideas:
 - People who were dedicated to the worship
 - The first university of Vietnam
 - Five sections
5. Make a presentation about Vietnam Museum of Ethnology, using the suggested main ideas:
 - Location
 - Time to open
 - Displayed objects
6. Make a presentation about West Lake, using the suggested main ideas:
 - Location
 - History of the lake
 - The legend of the lake
7. Make a presentation about Hoan Kiem Lake, using the suggested main ideas:
 - Location
 - Names of Hoan Kiem Lake
 - The legend of the lake
8. Make a presentation about Ha Long Bay, using the suggested main ideas:
 - Location
 - The legend
 - Islands, islets, caves and grottoes
 - The World Natural Heritage
9. Make a presentation about Hung King Temple, using the suggested main ideas:
 - Location
 - The complex of Hung King Temple

- The legend about the origin of Vietnamese people
- 10. Make a presentation about Fansipan Mountain, using the suggested main ideas:
 - Location
 - Its fame
 - Best time to visit
- 11. Make a presentation about Lim festival, using the suggested main ideas:
 - Location
 - Popular activities
 - The traditional game
- 12. Make a presentation about Cuc Phuong National Park, using the suggested main ideas:
 - Location
 - Flora and fauna
 - Best time to visit
- 13. Make a presentation about Nghe An, using the suggested main ideas:
 - Location
 - Famous attractions
 - Festivals
- 14. Make a presentation about Hue, using the suggested main ideas:
 - Location
 - The highlights in Thua Thien – Hue
 - The royal architectural complex
 - Hue - The capital through periods and the World Cultural Heritage
- 15. Make a presentation about Ho Chi Minh City, using the suggested main ideas:
 - Location
 - Names through periods
 - Climate, people, culture
 - Tourist attractions

III. Situations

1. Dealing with a complaint

You are a tour guide. Your examiner is a tourist. Make up a conversation to deal with the following situations:

- Complaints about room service: Serving coffee (tea) in the room is very slow.
- Complaints about the hotel room: The air conditioning is noisy.
- Complaints about medicine service: Doctors are not available.
- Complaints about the hotel room: There are some noisy guests next door.
- Complaints about hotel service: Getting laundry is not in time.
- Dealing with First Aid: A tourist feels cold, has cough and sneeze. The tour guide thinks he has flu and asks the doctor for help.
- Complaints about hotel service: Telephone charge in the bill is high.
- Complaints about travel agents: The tourist is late for the meeting.
- Complaints about the hotel room: There is no toilet soap in the bathroom.
- Complaints about the food: Meat is not cooked properly.
- Complaints about the hotel service: The toilet is dirty.
- Complaints about hotel service: Clothes are wrinkled.
- Complaints about entertainment facilities: Music is too loud.
- Complaints about the hotel room: There is no hot water in the bathroom.
- Complaints about a rude travel agent: He has no polite words when dealing with the guest.

2. Dealing with an enquiry

You are a tour guide. Your examiner is a tourist. Make up a conversation to deal with the following situations:

- Showing places for shopping: A tourist wants to know somewhere to buy souvenirs for their friends. The tour guide suggests some places.
- Places for entertainment: A tourist wants to watch an American film. The tour guide recommends one cinema.
- A lost boarding pass: A tourist lost a boarding pass. The tour guide helps him find it. At last, they find it in the souvenir shop.
- Asking for telephone service: A tourist doesn't know how to make a local call. The tour guide gives instructions to him.
- Booking tickets for shows: The tour guide notices about a concert. Tourists want to watch it and ask for some information related to the price, time.
- Asking for meals arrangement: Tourists want to change their restaurant. The tour guide suggests them another restaurant. Tourists ask for information about distance and food.
- Accompanying tourists to the hospital: A tourist is ill. The tour guide asks about the symptoms of his illness and accompanies him to the hospital.
- A tourist (cold): It's in the coach. A tourist is cold. The tour guide asks him to turn off the airflow and gives him one more blanket.
- Asking for a city tour: A tourist wants to go to famous attractions around the city. The tour guide suggests some places and shows him the way.
- Asking for a wake - up call: A tourist wants to have a wake-up call. The tour guide asks about the time and the room number.
- Booking tickets for shows: The tour guide notices about a concert. Tourists want to watch it and ask for some information related to the price, time.
- Looking for missing tourists: The tour guide recognizes that two of tourists have got lost. He finally finds them in the park.
- Places for recreation: The tour group is going to visit Art Museum. Tourists prefer to play tennis. The tour guide recommends one place and accompany with them.
- Accompanying tourists to the hospital: A tourist is ill. The tour guide asks about the symptoms of his illness and accompanies him to the hospital.
- A passport (lost): A tourist lost a passport. The tour guide helps him find it. At last, they find it in the bank.

9.2. Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (hình thức thi: thi thực hành)

I. Phần 1: Cấu trúc đề thi

Gồm 3 nhóm câu hỏi:

- Nhóm câu hỏi kỹ năng chào mừng và chia tay đoàn khách: 1 câu (3 điểm)
- Nhóm câu hỏi thuyết minh: 1 câu (5 điểm)
- Nhóm câu hỏi tổ chức thực hiện chương trình du lịch: 1 câu (2 điểm)

II. Phần 2: Nội dung đề thi

1. Phần 1 (nhóm câu hỏi kỹ năng chào mừng và chia tay đoàn khách): 3 điểm

- Đây là nhóm câu hỏi yêu cầu thí sinh thực hiện công tác chào mừng và chia tay đoàn khách tại điểm tham quan hoặc trên phương tiện di động theo các tuyến, điểm tham quan đã được học trong chương trình.

- Thí sinh có thời gian chuẩn bị đề 5 phút và trình bày trong khoảng thời gian 3 phút.

Mỗi câu hỏi có biểu điểm là 3 điểm được chia làm 2 phần:

- + Nội dung thông tin: 2 điểm
- + Kỹ năng thuyết minh: 1 điểm

Nội dung ôn tập:

- Kỹ năng chào mừng và chia tay đoàn khách tại điểm Văn Miếu - Quốc Tử Giám
- Kỹ năng chào mừng và chia tay đoàn khách theo chương trình du lịch Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội (2 ngày - 1 đêm)

2. Phần 2 (nhóm câu hỏi thuyết minh): 5 điểm

- Đây là nhóm câu hỏi yêu cầu thí sinh thực hiện công tác thuyết minh tại điểm tham quan hoặc trên phương tiện di động theo các tuyến, điểm tham quan đã được học trong chương trình.

- Nhóm câu hỏi này nhằm đánh giá kỹ năng thuyết trình trước đám đông của thí sinh bao gồm: kỹ năng trình bày thông tin, nét mặt, cử chỉ điệu bộ và sự tự tin của người học.

- Thí sinh có thời gian chuẩn bị đề 10 phút và trình bày trong khoảng thời gian tối đa 5 phút. Mỗi câu hỏi có biểu điểm là 5 điểm được chia làm 2 phần:

+ Nội dung thông tin thuyết minh: 3 điểm.

+ Kỹ năng thuyết minh: 2 điểm.

Nội dung ôn tập

- Tổng quan về lịch sử hình thành, kiến trúc tổng thể toàn di tích

- Giới thiệu Đại Trung Môn, Khuê Văn Các, nhà bia Tiên sỹ của di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám.

- Giới thiệu về thân thế và sự nghiệp của Thầy giáo Chu Văn An.

- Giới thiệu về kỳ thi Hương dưới thời phong kiến.

- Giới thiệu khái quát về tỉnh Bắc Ninh, Quảng Ninh.

- Giới thiệu về tên gọi, lịch sử, quy mô, giá trị của vịnh Hạ Long.

- Giới thiệu tổng quan về dòng sông Hồng và Quan họ Bắc Ninh.

3. Phần 3 (nhóm câu hỏi liên quan đến kỹ năng tổ chức thực hiện chương trình du lịch): 2 điểm

- Đây là nhóm câu hỏi yêu cầu thí sinh thực hiện kỹ năng tổ chức thực hiện chương trình du lịch. Nội dung câu hỏi liên quan đến toàn bộ các tuyến điểm tham quan đã học trong chương trình thực hành.

- Nhóm câu hỏi này được sử dụng nhằm đánh giá kỹ năng tổ chức, quản lý đoàn khách trong chuyến đi.

- Thí sinh có thời gian chuẩn bị và trình bày trong khoảng thời gian tối đa 3 phút.

- Mỗi câu có biểu điểm là 2 điểm.

Nội dung ôn tập

Thí sinh thực hiện 1 trong các nhiệm vụ:

+ Ổn định đoàn khách và nhắc nhở khách cách sử dụng các trang thiết bị, giữ gìn vệ sinh trên xe ô tô.

+ Giới thiệu cho đoàn khách về khách sạn tại Hạ Long và nhắc nhở khách về các thủ tục nhận buồng khách sạn.

+ Giới thiệu thực đơn bữa ăn trưa tại nhà hàng ở Hạ Long.

+ Nhắc nhở đoàn khách trước buổi tham quan Vịnh Hạ Long.

+ Giới thiệu một trò chơi và luật chơi trên ô tô cho đoàn khách.

+ Nhắc nhở trước buổi mua sắm tại chợ đêm Hạ Long cho đoàn khách.

+ Nhắc nhở đoàn khách trước buổi tham quan bảo tàng Quảng Ninh.

+ Nhắc nhở đoàn khách trước buổi tham quan Văn Miếu - Quốc Tử Giám.

+ Giới thiệu một trò chơi và luật chơi cho đoàn khách trên ô tô.

+ Giới thiệu một trò chơi và luật chơi cho đoàn khách trong buổi tổ chức Gala tại Hạ Long.