

**NỘI DUNG THI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**  
**NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**  
**MÔN THI: THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP**

**I. Nội dung thi:**

**Phần 1: Thuyết minh về các điểm du lịch**

1. Mục tiêu:

- Yêu cầu về trang phục, tác phong của hướng dẫn viên du lịch.
- Yêu cầu về khả năng thuyết minh.
- Yêu cầu về kiến thức điểm du lịch.

2. Nội dung:

2.1. Trang phục và tác phong

2.1.1. Trang phục

2.1.2. Tác phong

2.2. Khả năng thuyết minh

2.3. Kiến thức về điểm du lịch

**Phần 2: Giải quyết tình huống du lịch**

1. Mục tiêu:

- Kiến thức về các nguyên tắc và yêu cầu cơ bản khi xử lý tình huống du lịch.
- Kỹ năng xử lý tình huống

2. Nội dung:

2.1. Kỹ năng xử lý tình huống du lịch

2.2. Xử lý các tình huống du lịch cụ thể

**II. Nội dung và phương pháp, đánh giá:**

1. Nội dung:

- Kiến thức:

- + Kiến thức về những yêu cầu cần có của hướng dẫn viên du lịch.
- + Kiến thức về phương pháp thuyết minh du lịch.
- + Kiến thức về tuyến điểm du lịch của Việt Nam
- + Kiến thức về xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch

- Kỹ năng:

- + Kỹ năng thuyết minh du lịch
- + Kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình phục vụ khách.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Chuẩn bị trang phục, kỹ năng và kiến thức phù hợp
- + Rèn luyện sự tự tin, linh hoạt
- + Tinh thần trách nhiệm, nghiêm túc trong thực hiện công việc

2. Phương pháp: Thực hành (20 phút/SV)

- Sinh viên bốc thăm mã đề thuyết minh + tình huống du lịch
- Chuẩn bị nội dung cho phần thi: 5 phút
- Thuyết minh về điểm du lịch đã bốc thăm: 5-10 phút
- Thực hành xử lý tình huống: 5-10 phút

### **III. Tài liệu tham khảo:**

- [1] Đinh Trung Kiên, *Nghệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại Học Quốc Gia Hà Nội , 2001.
- [2] Bùi Thị Hải Yến, *Tuyển điểm du lịch Việt Nam*, NXB Giáo dục, 2005.
- [3] TS. Nguyễn Văn Mạnh, ThS. Hoàng Thị Lan Hương (2004) *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*. NXB Lao động xã hội