

BỘ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 207/TCDL-VP
V/v hướng dẫn thực hiện Luật Du lịch 2017

Hà Nội, ngày 13 tháng 3 năm 2018

SỞ DU LỊCH TP. HÀ NỘI	
ĐẾN	Số: 840
	Ngày: 22/3/2018
	Giờ:

Kính gửi: Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và du lịch
các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Triển khai thực hiện Luật Du lịch 2017, Tổng cục Du lịch đã mở chuyên mục “Hướng dẫn thực hiện Luật Du lịch 2017” trên website của Tổng cục (<http://vietnamtourism.gov.vn>) nhằm cung cấp thông tin về các văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực du lịch và hướng dẫn, giải đáp vướng mắc của các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong quá trình triển khai thực hiện Luật.

Đến thời điểm hiện nay, các văn bản quy định chi tiết Luật, văn bản triển khai thi hành pháp luật về du lịch đã được ban hành và đăng tải trên Chuyên mục, bao gồm:

- Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2018;

- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2018;

- Thông tư số 42/2017/TT-BGTVT ngày 15/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải Quy định điều kiện của người điều khiển phương tiện, nhân viên phục vụ, trang thiết bị, chất lượng dịch vụ trên phương tiện vận tải khách du lịch, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2018;

- Quyết định số 92/QĐ-TCDL ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch ban hành quy định về cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.

Sau khi Luật Du lịch 2017 được thông qua, Tổng cục Du lịch nhận được văn bản của một số Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị hướng dẫn thực hiện Luật, cụ thể như sau:

1. Về hướng dẫn viên du lịch

a) In thẻ hướng dẫn viên du lịch

- Về đề xuất ban hành Quyết định cấp thẻ thay thế tạm thời cho thẻ để hướng dẫn viên tham gia hoạt động hướng dẫn trong thời gian chờ in thẻ.

Điểm a khoản 3 Điều 58 Luật Du lịch 2017 quy định điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên du lịch là phải có thẻ hướng dẫn viên du lịch. Do vậy, không thể sử dụng Quyết định cấp thẻ để thay thế cho thẻ hướng dẫn viên du lịch.



- Về việc truy xuất thông tin qua việc quét mã QR, cung cấp kỹ thuật in mã QR hoặc nơi in thẻ có mã QR.

Thực hiện Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, Tổng cục Du lịch đã triển khai nâng cấp phần mềm quản lý hướng dẫn viên, trong đó có phần mềm xây dựng và quản lý mã QR. Hiện nay, phần mềm nâng cấp đang trong quá trình hoàn thiện chức năng tạo mã QR tự động. Khi phần mềm được hoàn thiện, Tổng cục Du lịch sẽ có hướng dẫn cụ thể. Việc tạo mã QR trong thời gian chức năng tạo mã tự động chưa chính thức đưa vào sử dụng sẽ được thực hiện thủ công với sự hỗ trợ của Trung tâm Thông tin du lịch thuộc Tổng cục Du lịch. Thông tin chi tiết, đề nghị liên hệ ông Mai Tiến Hùng, Trưởng phòng Hệ thống thông tin, Trung tâm Thông tin du lịch (điện thoại 0936260121, email: tienhungtitc@vietnamtourism.gov.vn).

Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chịu trách nhiệm về việc chọn đơn vị in thẻ hướng dẫn viên và tính chính xác của thông tin in trên thẻ. Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL chỉ quy định về quy cách thẻ để đáp ứng yêu cầu quản lý theo quy định của Luật Du lịch, Tổng cục không can thiệp vào quyền lựa chọn đơn vị in thẻ của các Sở; đề nghị các Sở chủ động tìm nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng nhu cầu in thẻ theo quy định của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.

b) Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế

- Về đề nghị cho phép cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế đối với các trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ và người đề nghị cấp thẻ có cam kết hoàn thiện hồ sơ trong thời hạn nhất định sau khi được cấp thẻ (người chưa có chứng chỉ về ngoại ngữ theo quy định của Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL hoặc người được đào tạo ở nước ngoài nhưng chưa kịp làm thủ tục để được cơ quan có thẩm quyền công nhận về văn bằng đã được cấp; hướng dẫn viên du lịch nội địa đã đủ điều kiện về ngoại ngữ nhưng chưa có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế).

Khoản 3 Điều 20 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL quy định chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch theo quy định của Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL được cấp trước ngày 31 tháng 3 năm 2018 có giá trị theo thời hạn ghi trên Chứng chỉ để cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa. Luật Du lịch và các văn bản quy định chi tiết không có quy định về việc cho phép cơ quan có thẩm quyền cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch khi hồ sơ chưa hợp lệ và tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính hoàn thiện hồ sơ sau khi được cấp thẻ.

c) Về thời điểm được đổi thẻ hướng dẫn viên

Hướng dẫn viên du lịch có thẻ hướng dẫn viên hết hạn trước ngày 01/01/2018 mà chưa làm thủ tục cấp đổi thẻ, nếu có nhu cầu tiếp tục hành nghề hướng dẫn du lịch, phải thực hiện thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch theo quy định của Luật Du lịch 2017.

Hướng dẫn viên du lịch đã được cấp thẻ trước ngày 01/01/2018 được tiếp tục hành nghề cho đến hết thời hạn ghi trên thẻ.

Đối với thẻ được cấp, cấp đổi từ ngày 01/01/2018, hướng dẫn viên du lịch được tự quyết định thời điểm làm thủ tục cấp đổi thẻ trước hoặc sau khi thẻ hướng dẫn viên du lịch hết hạn. Thẻ được cấp đổi có thời hạn 5 năm kể từ ngày được cấp đổi.

Trường hợp hướng dẫn viên làm thủ tục cấp lại, cấp đổi thẻ trước khi thẻ hết hạn, Sở cấp giấy hẹn trả kết quả thủ tục hành chính, ghi rõ thời điểm hết hạn của thẻ. Giấy hẹn trả kết quả thủ tục hành chính được sử dụng tạm thời khi hành nghề trong thời gian xử lý hồ sơ và bằng thời hạn còn lại của thẻ.

d) Về độ tuổi lao động của hướng dẫn viên du lịch

Hiện nay, pháp luật về lao động có quy định giới hạn dưới về tuổi ít nhất được giao kết hợp đồng lao động và tuổi nghỉ hưu đối với người lao động, nhưng không có quy định cụ thể giới hạn trên về tuổi cao nhất không được giao kết hợp đồng lao động, trừ quy định “Không được sử dụng người lao động cao tuổi làm những công việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm có ảnh hưởng xấu tới sức khỏe người lao động cao tuổi, trừ trường hợp đặc biệt theo quy định của Chính phủ” (khoản 3 Điều 167 Bộ luật lao động).

Theo Thông tư số 15/2016/TT-BLĐTBXH ngày 28/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, hướng dẫn du lịch không thuộc danh mục nghề, công việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm và đặc biệt nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm, do vậy, không có căn cứ để quy định giới hạn trên về độ tuổi của hướng dẫn viên du lịch. Việc sử dụng hướng dẫn viên du lịch là người cao tuổi được thực hiện theo thỏa thuận giữa doanh nghiệp và người lao động, phù hợp với quy định của pháp luật về lao động.

2. Về tiêu chuẩn xếp hạng biệt thự du lịch


Theo Luật Du lịch 2017, việc xếp hạng được thực hiện trên cơ sở đăng ký tự nguyện; cơ sở lưu trú du lịch được kinh doanh mà không bắt buộc phải làm thủ tục đăng ký để được công nhận hạng. Khi có nhu cầu xếp hạng thì cơ sở lưu trú du lịch gửi hồ sơ để được cơ quan nhà nước có thẩm quyền thẩm định, công nhận hạng. Sau khi được công nhận thì cơ sở lưu trú được quyền quảng bá thương hiệu theo loại, hạng đã được công nhận.

Căn cứ khoản 4 Điều 78 Luật Du lịch 2017, biệt thự du lịch đã được công nhận hạng theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trước ngày 01/01/2018 được tiếp tục sử dụng hạng đã được công nhận cho đến hết thời hạn theo quyết định.

Hiện nay, Tổng cục Du lịch đã đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền kế hoạch soát xét “Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 7795:2009 Biệt thự du lịch - Xếp hạng” theo quy định của Luật Du lịch về xếp hạng biệt thự du lịch. Tổng cục Du lịch sẽ thông báo tới các địa phương khi Tiêu chuẩn Quốc gia mới về xếp hạng biệt thự du lịch được công bố.

Trong thời gian Tiêu chuẩn Quốc gia mới về xếp hạng biệt thự du lịch chưa được công bố, đề nghị Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tạm dừng tiếp nhận hồ sơ đề nghị công nhận hạng đối với các biệt thự du lịch bao gồm biệt thự được đầu tư mới, đầu tư nâng cấp để nâng hạng hoặc biệt thự đã được công nhận hạng mà quyết định đã hết hiệu lực thi hành.

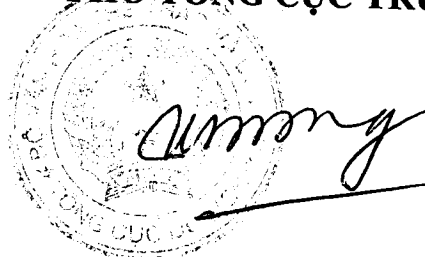
Trên đây là một số hướng dẫn của Tổng cục Du lịch về việc triển khai, thực hiện Luật Du lịch 2017, đề nghị các Sở thường xuyên theo dõi, truy cập website của Tổng cục để cập nhật thông tin và văn bản quy phạm pháp luật. Trường hợp có vướng mắc trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện Luật Du lịch, đề nghị các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch gửi văn bản về Tổng cục để được giải đáp, hướng dẫn kịp thời.

Trân trọng./. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Tổng cục (để báo cáo);
- Các Vụ: Lữ hành, Khách sạn;
- Trung tâm TTDL (để đăng tải);
- Lưu: VT, NTT (75).

**KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG**



Nguyễn Thị Thanh Hương

Số: 92/QĐ-TCDL

Hà Nội, ngày 12 tháng 3 năm 2018

SỞ DU LỊCH TP. HÀ NỘI	
ĐẾN	Số:.....
	Ngày:...../...../2018
	Giờ:.....

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy định về cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC DU LỊCH

Căn cứ Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017;

Căn cứ Quyết định số 23/2014/QĐ-TTg ngày 13 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Du lịch trực thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Căn cứ Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Lễ hành,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này quy định về cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa tại Phụ lục I, cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế tại Phụ lục II, cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa tại Phụ lục III, cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế tại Phụ lục IV.

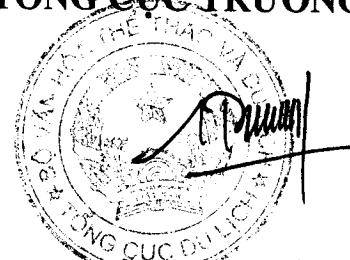
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Lễ hành, Thủ trưởng các cơ sở đào tạo tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng Nguyễn Ngọc Thiện (để báo cáo);
- Lãnh đạo Tổng cục Du lịch;
- Vụ Pháp chế, Bộ VHTTDL;
- Sở VHTTDL, Sở Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Trung tâm TTDL (để đăng tải);
- Lưu: VT, Vụ LH, TN (135)

TỔNG CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Văn Tuấn

Phụ lục I
CẤU TRÚC VÀ DUNG LƯỢNG ĐỀ THI
NGHIỆP VỤ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH NỘI ĐỊA
(Ban hành kèm theo Quyết định số 92/QĐ-TCDL ngày 2 tháng 3 năm 2018
của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch)

I. CĂN CỨ BAN HÀNH

Nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa quy định tại khoản 1 Điều 4 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

II. CẤU TRÚC VÀ DUNG LƯỢNG ĐỀ THI

1. Cấu trúc đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa:

Đề thi gồm 2 phần: Lý thuyết (gồm bài trắc nghiệm và bài tự luận) và Thực hành (bài thực hành).

2. Thời gian thi:

- Phần lý thuyết: 150 phút;
- + Bài trắc nghiệm: 75 phút;
- + Bài tự luận: 75 phút.
- Phần thực hành: 90 phút, gồm 80 phút thực hành trên máy tính và thuyết trình, 10 phút trả lời câu hỏi.

3. Nội dung thi:

3.1. Phần lý thuyết

- Bài trắc nghiệm: Gồm 60 câu hỏi:
 - + Tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 15 câu hỏi về 05 chủ đề trong nhóm kiến thức cơ sở ngành (mỗi chủ đề 03 câu hỏi);
 - + Tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 45 câu hỏi về 09 chủ đề trong nhóm kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ (mỗi chủ đề 05 câu hỏi).
- Bài tự luận: Gồm ít nhất 02 câu hỏi (mỗi câu hỏi có thể có một hoặc nhiều ý) là tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 02 nội dung trong tổng số 09 chủ đề kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ (mỗi chủ đề 01 câu hỏi).

3.2. Phần thực hành: Gồm 02 nội dung

- Thực hành nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa: Xây dựng và định giá một chương trình du lịch theo tuyến và đối tượng khách du lịch nội địa;
- Trả lời câu hỏi tình huống: Giải quyết vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nội địa.

4. Điểm thi:

- Điểm tối đa cho phần thi lý thuyết là 100 điểm, trong đó điểm tối đa cho phần thi lý thuyết là 60 điểm (mỗi câu trả lời đúng được 01 điểm) và điểm tối đa cho bài tự luận là 40 điểm (phần trả lời cho mỗi câu hỏi được tối đa 20 điểm);

- Điểm tối đa cho phần thi thực hành là 100 điểm, trong đó điểm tối đa cho nội dung thực hành điều hành du lịch nội địa là 70 điểm và điểm tối đa cho nội dung trả lời câu hỏi tình huống là 30 điểm.

5. Đánh giá cấp chứng chỉ

Thí sinh được đánh giá đạt yêu cầu kỳ thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa nếu điểm của phần thi lý thuyết và phần thi thực hành đều đạt từ 50 điểm trở lên.

III. NGÂN HÀNG ĐỀ THI

Ngân hàng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa bao gồm ít nhất 1.550 câu hỏi.

1. Trắc nghiệm: Số lượng câu hỏi trắc nghiệm trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa phải bao gồm ít nhất 800 câu hỏi, mỗi câu hỏi có 04 phương án trả lời. Số lượng câu hỏi tối thiểu cho mỗi chủ đề như sau:

1.1. Kiến thức cơ sở ngành:

- 50 câu hỏi về hệ thống chính trị Việt Nam;
- 50 câu hỏi về các văn bản pháp luật liên quan đến du lịch;
- 50 câu hỏi về tổng quan du lịch;
- 50 câu hỏi về marketing du lịch;
- 50 câu hỏi về tâm lý khách du lịch và nghệ thuật giao tiếp (bao gồm nội dung về quy tắc ứng xử văn minh du lịch).

1.2. Kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ:

- 50 câu hỏi tổng quan về doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành;
- 50 câu hỏi về thị trường du lịch và sản phẩm du lịch;
- 50 câu hỏi về thiết kế sản phẩm và tính giá chương trình du lịch;
- 100 câu hỏi về khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam (bao gồm nội dung về quản lý điểm đến du lịch);
- 100 câu hỏi về nghiệp vụ điều hành du lịch (bao gồm nội dung về đạo đức nghề);
- 50 câu hỏi về bán hàng và chăm sóc khách hàng;
- 50 câu hỏi về marketing và truyền thông;
- 50 câu hỏi về thủ tục vận chuyển hàng không nội địa;
- 50 câu hỏi về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phát triển doanh nghiệp.

2. Tự luận: Câu hỏi cho phần tự luận trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa phải bao gồm ít nhất 550 câu hỏi về kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ với khung đáp án cho từng câu. Số lượng câu hỏi tối thiểu cho mỗi chủ đề như sau:

- 50 câu hỏi về tổng quan về doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành;
- 50 câu hỏi về thị trường du lịch và sản phẩm du lịch;
- 50 câu hỏi về thiết kế sản phẩm và tính giá chương trình du lịch;

- 100 câu hỏi về khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam (bao gồm nội dung về quản lý điểm đến du lịch);
- 100 câu hỏi về nghiệp vụ điều hành du lịch (bao gồm nội dung về đạo đức nghề);
- 50 câu hỏi về bán hàng và chăm sóc khách hàng;
- 50 câu hỏi về marketing và truyền thông;
- 50 câu hỏi về thủ tục vận chuyển hàng không nội địa;
- 50 câu hỏi về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phát triển doanh nghiệp.

3. Thực hành: Câu hỏi cho phần thực hành trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa phải bao gồm ít nhất 200 câu hỏi, trong đó:

3.1. *Chủ đề thực hành nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa:* Gồm 100 câu hỏi thực hành kèm theo khung đáp án và biểu điểm cho từng nội dung trong đáp án;

3.2. *Câu hỏi tình huống:* Gồm 100 câu hỏi tình huống kèm đáp án và biểu điểm cho từng nội dung trong đáp án.

4. Tài liệu tham khảo:

Cơ sở đào tạo tham khảo thông tin trong các tài liệu sau để xây dựng ngân hàng đề thi:

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017;
- Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;
- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;
- Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động du lịch;
- Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030;
- Quy hoạch tổng thể du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030;
- Quy hoạch phát triển du lịch các vùng;
- Chiến lược marketing du lịch đến năm 2020;
- Chiến lược phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;
- Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch;
- Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch;
- Bộ tiêu chuẩn nghề VTOS phiên bản 2008 và 2013.
- Bộ tiêu chuẩn nghề ASEAN.
- Các tài liệu trên trang web: vietnamtourism.gov.vn, quanlyluhanh.vn, huongdanvien.vn.

Ngoài các tài liệu trên, cơ sở đào tạo phải công khai danh sách tài liệu tham khảo khác được sử dụng để xây dựng ngân hàng đề thi./.

Phụ lục II
CẤU TRÚC VÀ DUNG LƯỢNG ĐỀ THI
NGHIỆP VỤ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH QUỐC TẾ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 92/QĐ-TCĐL ngày 12 tháng 3 năm 2018
của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch)

I. CĂN CỨ BAN HÀNH

Nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế quy định tại khoản 2 Điều 4 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

II. CẤU TRÚC VÀ DUNG LƯỢNG ĐỀ THI

1. Cấu trúc đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế:

Đề thi gồm 2 phần: Lý thuyết (gồm bài trắc nghiệm và bài tự luận) và Thực hành (bài thực hành).

2. Thời gian thi:

- Phần lý thuyết: 150 phút;
- + Bài trắc nghiệm: 75 phút;
- + Bài tự luận: 75 phút.
- Phần thực hành: 90 phút, gồm 80 phút thực hành trên máy tính và thuyết trình, 10 phút trả lời câu hỏi.

3. Nội dung thi:

3.1. Phần lý thuyết

- Bài trắc nghiệm: Gồm 60 câu hỏi:
 - + Tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 18 câu hỏi về 06 chủ đề trong nhóm kiến thức cơ sở ngành (mỗi chủ đề 03 câu hỏi);
 - + Tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 42 câu hỏi về 11 chủ đề trong nhóm kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ (mỗi chủ đề 04 câu hỏi, riêng chủ đề về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phát triển doanh nghiệp và chủ đề về tiền tệ và thanh toán quốc tế trong du lịch là 03 câu hỏi).
- Bài tự luận: Gồm ít nhất 02 câu hỏi (mỗi câu hỏi có thể có một hoặc nhiều ý) là tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 02 nội dung trong tổng số 11 chủ đề kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ (mỗi chủ đề 01 câu hỏi).

3.2. Phần thực hành: Gồm 02 nội dung

- Thực hành nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế: Xây dựng và định giá một chương trình du lịch theo tuyến và đối tượng khách du lịch quốc tế;
- Trả lời câu hỏi tình huống: Giải quyết vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch quốc tế.

4. Điểm thi:

- Điểm tối đa cho phần thi lý thuyết là 100 điểm, trong đó điểm tối đa cho bài trắc nghiệm là 60 điểm (mỗi câu trả lời đúng được 01 điểm) và điểm tối đa cho bài tự luận là 40 điểm (phần trả lời cho mỗi câu hỏi được tối đa 20 điểm);

- Điểm tối đa cho phần thi thực hành là 100 điểm, trong đó điểm tối đa cho nội dung thực hành nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế là 70 điểm và điểm tối đa cho nội dung trả lời câu hỏi tình huống là 30 điểm.

5. Đánh giá cấp chứng chỉ

Thí sinh được đánh giá đạt yêu cầu kỳ thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế nếu điểm của phần thi lý thuyết và phần thi thực hành đều đạt từ 50 điểm trở lên.

III. NGÂN HÀNG ĐỀ THI

Ngân hàng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế bao gồm ít nhất 1.800 câu hỏi.

1. Trắc nghiệm: Số lượng câu hỏi trắc nghiệm trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế phải bao gồm ít nhất 950 câu hỏi, mỗi câu hỏi có 04 phương án trả lời. Số lượng câu hỏi tối thiểu cho mỗi chủ đề như sau:

1.1. Kiến thức cơ sở ngành:

- 50 câu hỏi về hệ thống chính trị Việt Nam;
- 50 câu hỏi về các văn bản pháp luật liên quan đến du lịch;
- 50 câu hỏi về tổng quan du lịch;
- 50 câu hỏi về marketing du lịch;
- 50 câu hỏi về tâm lý khách du lịch và nghệ thuật giao tiếp (bao gồm nội dung về quy tắc ứng xử văn minh du lịch);
- 50 câu hỏi về giao lưu văn hóa quốc tế.

1.2. Kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ:

- 50 câu hỏi về tổng quan về doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành;
- 50 câu hỏi về thị trường du lịch và sản phẩm du lịch;
- 50 câu hỏi về thiết kế sản phẩm và tính giá chương trình du lịch;
- 100 câu hỏi về khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam (bao gồm nội dung về quản lý điểm đến du lịch);
- 100 câu hỏi về nghiệp vụ điều hành du lịch (bao gồm nội dung về đạo đức nghề);
- 50 câu hỏi về bán hàng và chăm sóc khách hàng;
- 50 câu hỏi về marketing và truyền thông;
- 50 câu hỏi về thủ tục vận chuyển hàng không nội địa và quốc tế;
- 50 câu hỏi về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phát triển doanh nghiệp;
- 50 câu hỏi về tiền tệ và thanh toán quốc tế trong du lịch;
- 50 câu hỏi về nghiệp vụ xuất nhập cảnh.

2. Tự luận: Câu hỏi cho phần tự luận trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế phải bao gồm ít nhất 650 câu hỏi về kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ với khung đáp án cho từng câu. Số lượng câu hỏi tối thiểu cho mỗi chủ đề như sau:

- 50 câu hỏi về tổng quan về doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành;
- 50 câu hỏi về thị trường du lịch và sản phẩm du lịch;
- 50 câu hỏi về thiết kế sản phẩm và tính giá chương trình du lịch;
- 100 câu hỏi về khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam (bao gồm nội dung về quản lý điểm đến du lịch);
- 100 câu hỏi về nghiệp vụ điều hành du lịch (bao gồm nội dung về đạo đức nghề);
- 50 câu hỏi về bán hàng và chăm sóc khách hàng;
- 50 câu hỏi về marketing và truyền thông;
- 50 câu hỏi về thủ tục vận chuyển hàng không nội địa và quốc tế;
- 50 câu hỏi về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phát triển doanh nghiệp;
- 50 câu hỏi về tiền tệ và thanh toán quốc tế trong du lịch;
- 50 câu hỏi về nghiệp vụ xuất nhập cảnh.

3. Thực hành: Câu hỏi cho phần thực hành trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế phải bao gồm ít nhất 200 câu hỏi, trong đó:

3.1. Chủ đề thực hành nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế: Gồm 100 câu hỏi thực hành kèm theo khung đáp án và biểu điểm cho từng nội dung trong đáp án;

3.2. Câu hỏi tình huống: Gồm 100 câu hỏi tình huống kèm đáp án và biểu điểm cho từng nội dung trong đáp án.

4. Tài liệu tham khảo:

Cơ sở đào tạo tham khảo thông tin trong các tài liệu sau để xây dựng ngân hàng đề thi:

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017;
- Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;
- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;
- Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động du lịch;
- Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030;
- Quy hoạch tổng thể du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030;
- Quy hoạch phát triển du lịch các vùng;
- Chiến lược marketing du lịch đến năm 2020;
- Chiến lược phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;
- Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch;
- Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch;
- Bộ tiêu chuẩn nghề VTOS phiên bản 2008 và 2013.
- Bộ tiêu chuẩn nghề ASEAN.

- Các tài liệu trên trang web: vietnamtourism.gov.vn, quanlyluhanh.vn, huongdanvien.vn.

Ngoài các tài liệu trên, cơ sở đào tạo phải công khai danh sách tài liệu tham khảo khác được sử dụng để xây dựng ngân hàng đề thi./.

Phụ lục III
CẤU TRÚC VÀ DUNG LƯỢNG ĐỀ THI
NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH NỘI ĐỊA
(Ban hành kèm theo Quyết định số 92/QĐ-TCDL ngày 12 tháng 3 năm 2018
của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch)

I. CĂN CỨ BAN HÀNH

Nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa quy định tại khoản 1 Điều 14 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

II. CẤU TRÚC VÀ DUNG LƯỢNG ĐỀ THI

1. Cấu trúc đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa:

Đề thi gồm 2 phần: Lý thuyết (gồm bài trắc nghiệm và bài tự luận) và Thực hành (bài thực hành).

2. Thời gian thi:

- Phần lý thuyết: 150 phút;
- + Bài trắc nghiệm: 75 phút;
- + Bài tự luận: 75 phút.
- Phần thực hành: 20 phút, trong đó 05 phút chuẩn bị, 10 phút thuyết trình và 05 phút trả lời câu hỏi.

3. Nội dung thi:

3.1. Phần lý thuyết

- Bài trắc nghiệm: Gồm 60 câu hỏi
 - + Tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 24 câu hỏi về 04 chủ đề trong nhóm kiến thức cơ sở ngành (mỗi chủ đề 06 câu hỏi);
 - + Tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 36 câu hỏi về 06 chủ đề trong nhóm kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ (mỗi chủ đề 06 câu hỏi).
- Bài tự luận: Gồm ít nhất 02 câu hỏi (mỗi câu hỏi có thể có một hoặc nhiều ý) là tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 02 nội dung trong tổng số 06 chủ đề kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ (mỗi chủ đề 01 câu hỏi).

3.2. Phần thực hành: Gồm 02 nội dung

- Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch: Giới thiệu về di sản thiên nhiên, di sản văn hóa, khu du lịch, điểm du lịch hoặc chủ đề chuyên biệt khác (về văn hóa, tôn giáo, tự nhiên...);
- Trả lời câu hỏi tình huống: Giải quyết vấn đề phát sinh trong quá trình hướng dẫn khách du lịch.

4. Điểm thi:

- Điểm tối đa cho phần thi lý thuyết là 100 điểm, trong đó điểm tối đa cho bài trắc nghiệm là 60 điểm (mỗi câu trả lời đúng được 01 điểm) và điểm tối đa cho bài tự luận là 40 điểm (phần trả lời cho mỗi câu hỏi được tối đa 20 điểm);

- Điểm tối đa cho phần thi thực hành là 100 điểm, trong đó điểm tối đa cho nội dung thực hành nghiệp vụ hướng dẫn là 70 điểm và điểm tối đa cho nội dung trả lời câu hỏi tình huống là 30 điểm.

5. Đánh giá cấp chứng chỉ

Thí sinh được đánh giá đạt yêu cầu kỳ thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa nếu điểm của phần thi lý thuyết và phần thi thực hành đều đạt từ 50 điểm trở lên.

III. NGÂN HÀNG ĐỀ THI

Ngân hàng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa bao gồm ít nhất 1.350 câu hỏi.

1. Trắc nghiệm: Số lượng câu hỏi trắc nghiệm trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa phải bao gồm ít nhất 750 câu hỏi, mỗi câu hỏi có 04 phương án trả lời. Số lượng câu hỏi tối thiểu cho mỗi chủ đề như sau:

1.1. Kiến thức cơ sở ngành:

- 100 câu hỏi về địa lý Việt Nam;
- 100 câu hỏi về lịch sử Việt Nam;
- 100 câu hỏi về văn hóa Việt Nam;
- 50 câu hỏi về hệ thống chính trị Việt Nam và các văn bản pháp luật liên quan đến du lịch;

1.2. Kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ:

- 50 câu hỏi về tổng quan du lịch;
- 100 câu hỏi về khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam (bao gồm nội dung về quản lý điểm đến du lịch);
- 50 câu hỏi về tâm lý khách du lịch;
- 50 câu hỏi về nghệ thuật giao tiếp và ứng xử trong hướng dẫn du lịch (bao gồm nội dung về đạo đức nghề và quy tắc ứng xử văn minh du lịch);
- 100 câu hỏi về kỹ năng nghiệp vụ hướng dẫn;
- 50 câu hỏi về y tế du lịch.

2. Tự luận: Câu hỏi cho phần tự luận trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế phải bao gồm ít nhất 400 câu hỏi về kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ với khung đáp án cho từng câu. Số lượng câu hỏi tối thiểu cho mỗi chủ đề như sau:

- 50 câu hỏi về tổng quan du lịch;
- 100 câu hỏi về khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam (bao gồm nội dung về quản lý điểm đến du lịch);
- 50 câu hỏi về tâm lý khách du lịch;
- 50 câu hỏi về nghệ thuật giao tiếp và ứng xử trong hướng dẫn du lịch (bao gồm nội dung về đạo đức nghề và quy tắc ứng xử văn minh du lịch);
- 100 câu hỏi về kỹ năng nghiệp vụ hướng dẫn;
- 50 câu hỏi về y tế du lịch. 3

3. Thực hành: Câu hỏi cho phần thực hành trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa phải bao gồm ít nhất 200 câu hỏi, trong đó:


3.1. *Chủ đề thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa:* Gồm 100 câu hỏi thực hành kèm theo đáp án và biểu điểm cho từng nội dung trong đáp án;

3.2. *Câu hỏi tình huống:* Gồm 100 câu hỏi tình huống kèm theo đáp án và biểu điểm cho từng nội dung trong đáp án.

4. Tài liệu tham khảo:

Cơ sở đào tạo tham khảo thông tin trong các tài liệu sau để xây dựng ngân hàng đề thi:

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017;
- Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;
- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;
- Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động du lịch;
- Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030;
- Quy hoạch tổng thể du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030;
- Quy hoạch phát triển du lịch các vùng;
- Chiến lược marketing du lịch đến năm 2020;
- Chiến lược phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;
- Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch;
- Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch;
- Bộ tiêu chuẩn nghề VTOS phiên bản 2008 và 2013.
- Các tài liệu trên trang web: vietnamtourism.gov.vn, quanlyluhanh.vn, huongdanvien.vn.

Ngoài các tài liệu trên, cơ sở đào tạo phải công khai danh sách tài liệu tham khảo khác được sử dụng để xây dựng ngân hàng đề thi./. 

Phụ lục IV
CẤU TRÚC VÀ DUNG LƯỢNG ĐỀ THI
NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH QUỐC TẾ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 92/QĐ-TCDL ngày 12 tháng 3 năm 2018
của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch)

I. CĂN CỨ BAN HÀNH

Nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế quy định tại khoản 2 Điều 14 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

II. CẤU TRÚC VÀ DUNG LƯỢNG ĐỀ THI

1. Cấu trúc đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế:

Đề thi gồm 02 phần: Lý thuyết (gồm bài trắc nghiệm và bài tự luận) và Thực hành (bài thực hành).

2. Thời gian thi:

- Phần lý thuyết: 150 phút;
- + Bài trắc nghiệm: 75 phút;
- + Bài tự luận: 75 phút.
- Phần thực hành: 20 phút, trong đó 05 phút chuẩn bị, 10 phút thuyết trình và 05 phút trả lời câu hỏi.

3. Nội dung thi:

3.1. Phần lý thuyết

- Bài trắc nghiệm: Gồm 60 câu hỏi:
 - + Tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 25 câu hỏi về 05 chủ đề trong nhóm kiến thức cơ sở ngành (mỗi chủ đề 05 câu hỏi);
 - + Tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 35 câu hỏi về 09 chủ đề trong nhóm kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ (mỗi chủ đề 04 câu hỏi, riêng chủ đề về y tế du lịch là 3 câu hỏi).
- Bài tự luận: Gồm ít nhất 02 câu hỏi (mỗi câu hỏi có thể có một hoặc nhiều ý) là tổ hợp lựa chọn ngẫu nhiên 02 nội dung trong tổng số 09 chủ đề kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ (mỗi chủ đề 01 câu hỏi).

3.2. Phần thực hành: Gồm 02 nội dung

- Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch: Giới thiệu về di sản thiên nhiên, di sản văn hóa, khu du lịch, điểm du lịch hoặc chủ đề chuyên biệt khác (về văn hóa, tôn giáo, tự nhiên...);
- Trả lời câu hỏi tình huống: Giải quyết vấn đề phát sinh trong quá trình hướng dẫn khách du lịch.

4. Điểm thi:

- Điểm tối đa cho phần thi lý thuyết là 100 điểm, trong đó điểm tối đa cho bài trắc nghiệm là 60 điểm (mỗi câu trả lời đúng được 01 điểm) và điểm tối đa cho bài tự luận là 40 điểm (phần trả lời cho mỗi câu hỏi được tối đa 20 điểm);

- Điểm tối đa cho phần thi thực hành là 100 điểm, trong đó điểm tối đa cho nội dung thực hành nghiệp vụ hướng dẫn là 70 điểm và điểm tối đa cho nội dung trả lời câu hỏi tình huống là 30 điểm.

5. Đánh giá cấp chứng chỉ

Thí sinh được đánh giá đạt yêu cầu kỳ thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế nếu điểm của phần thi lý thuyết và phần thi thực hành đều đạt từ 50 điểm trở lên.

III. NGÂN HÀNG ĐỀ THI

Ngân hàng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế bao gồm ít nhất 1.700 câu hỏi.

1. Trắc nghiệm: Số lượng câu hỏi trắc nghiệm trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế phải bao gồm ít nhất 950 câu hỏi, mỗi câu hỏi có 04 phương án trả lời. Số lượng câu hỏi tối thiểu cho mỗi chủ đề như sau:

1.1. Kiến thức cơ sở ngành:

- 100 câu hỏi về địa lý Việt Nam;
- 100 câu hỏi về lịch sử Việt Nam;
- 100 câu hỏi về văn hóa Việt Nam;
- 50 câu hỏi về hệ thống chính trị Việt Nam và các văn bản pháp luật liên quan đến du lịch;

1.2. Kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ:

- 50 câu hỏi về lịch sử văn minh thế giới;
- 50 câu hỏi về tổng quan du lịch;
- 100 câu hỏi về khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam (bao gồm nội dung về quản lý điểm đến du lịch);
- 50 câu hỏi về tâm lý khách du lịch;
- 50 câu hỏi về nghệ thuật giao tiếp và ứng xử trong hướng dẫn du lịch (bao gồm nội dung về đạo đức nghề và quy tắc ứng xử văn minh du lịch);
- 100 câu hỏi về kỹ năng nghiệp vụ hướng dẫn;
- 50 câu hỏi về y tế du lịch;
- 50 câu hỏi về giao lưu văn hóa quốc tế;
- 50 câu hỏi về xuất cảnh, hàng không và lưu trú;
- 50 câu hỏi về lễ tân ngoại giao.

2. Tự luận: Câu hỏi cho phần tự luận trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế phải bao gồm ít nhất 550 câu hỏi về kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ với khung đáp án cho từng câu. Số lượng câu hỏi tối thiểu cho mỗi chủ đề như sau:

- + 50 câu hỏi về tổng quan du lịch;
- + 100 câu hỏi về khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam (bao gồm nội dung về quản lý điểm đến du lịch);
- + 50 câu hỏi về tâm lý khách du lịch;

- + 50 câu hỏi về nghệ thuật giao tiếp và ứng xử trong hướng dẫn du lịch (bao gồm nội dung về đạo đức nghề và quy tắc ứng xử văn minh du lịch);
- + 100 câu hỏi về kỹ năng nghiệp vụ hướng dẫn;
- + 50 câu hỏi về y tế du lịch;
- + 50 câu hỏi về giao lưu văn hóa quốc tế;
- + 50 câu hỏi về xuất cảnh, hàng không và lưu trú;
- + 50 câu hỏi về lễ tân ngoại giao.

3. Thực hành: Câu hỏi cho phần thực hành trong ngân hàng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế phải bao gồm ít nhất 200 câu hỏi, trong đó:

3.1. *Chủ đề thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế:* Gồm 100 câu hỏi thực hành kèm theo đáp án và biểu điểm cho từng nội dung trong đáp án;

3.2. *Câu hỏi tình huống:* Gồm 100 câu hỏi tình huống kèm đáp án và biểu điểm cho từng nội dung trong đáp án.

4. Tài liệu tham khảo:

Cơ sở đào tạo tham khảo thông tin trong các tài liệu sau để xây dựng ngân hàng đề thi:

- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017;
- Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;
- Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;
- Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động du lịch;
- Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030;
- Quy hoạch tổng thể du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030;
- Quy hoạch phát triển du lịch các vùng;
- Chiến lược marketing du lịch đến năm 2020;
- Chiến lược phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;
- Bộ Quy tắc Ứng xử văn minh du lịch;
- Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch;
- Bộ tiêu chuẩn nghề VTOS phiên bản 2008 và 2013.
- Các tài liệu trên trang web: vietnamtourism.gov.vn, quanlyluhanh.vn, huongdanvien.vn.

Ngoài các tài liệu trên, cơ sở đào tạo phải công khai danh sách tài liệu tham khảo khác được sử dụng để xây dựng ngân hàng đề thi./

BỘ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TỔNG CỤC DU LỊCH **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 238/TCDL-LH
V/v quy trình kiểm tra và
cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

Hà Nội, ngày 19 tháng 3 năm 2018

SỞ DU LỊCH TP. HÀ NỘI	
Đ Ẹ N	Số:.....
	Ngày:...../...../201.....
	Giờ:.....

Kính gửi: Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và du lịch
các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Tổng cục Du lịch nhận được Công văn số 181/SVHTTDL-QLDL ngày 02/3/2018 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Lào Cai đề nghị hướng dẫn quy trình kiểm tra và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm. Vấn đề này cũng là vấn đề được nhiều địa phương quan tâm. Vì vậy, Tổng cục Du lịch giải đáp kiến nghị của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Lào Cai, đồng thời hướng dẫn chung đối với các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch như sau:

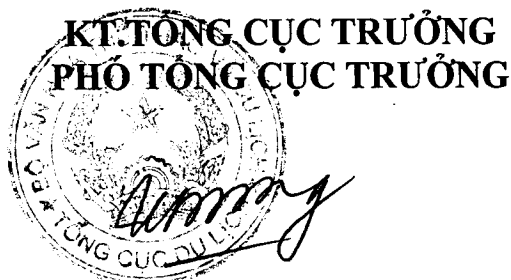
Luật Du lịch 2017 không có quy định chuyển tiếp cho những người đã được cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch. Vì vậy, người có nhu cầu hành nghề hướng dẫn viên du lịch tại điểm phải làm thủ tục đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

Nội dung kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm đã được quy định tại Điều 16 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch. Theo quy định của Điều 61 Luật Du lịch, Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh/thành phố có trách nhiệm định kỳ hằng năm công bố kế hoạch tổ chức kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm, tổ chức kiểm tra cho những người có nhu cầu hành nghề hướng dẫn viên tại điểm và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm cho những người đạt yêu cầu của kỳ kiểm tra. Vì vậy, đề nghị các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ động xây dựng chương trình, nội dung bồi dưỡng, quy trình tổ chức kiểm tra và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm theo nội dung đã được quy định tại Điều 16 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL. Phí cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, chi phí tổ chức bồi dưỡng, kiểm tra thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

Tổng cục Du lịch thông báo để các Sở biết và thực hiện././

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Tổng cục (để báo cáo);
- Trung tâm TTDL (để đăng tải);
- Lưu: VT, VLH, TN (75).



Nguyễn Thị Thanh Hương

BỘ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TỔNG CỤC DU LỊCH **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 239/TCDL-LH

Hà Nội, ngày 19 tháng 3 năm 2018

V/v hướng dẫn thực hiện quy định của
Luật Du lịch về lữ hành và hướng dẫn viên

Kính gửi: Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và du lịch
các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Tổng cục Du lịch nhận được Công văn số 776/SDL-LH ngày 12/3/2018 của Sở Du lịch Quảng Ninh đề nghị hướng dẫn thực hiện quy định của Luật Du lịch 2017 về lữ hành và hướng dẫn viên du lịch. Vấn đề này cũng là vấn đề được nhiều địa phương quan tâm. Vì vậy, Tổng cục Du lịch giải đáp kiến nghị của Sở Du lịch Quảng Ninh, đồng thời hướng dẫn chung đối với các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch như sau:

1. Phí thẩm định và cấp giấy phép kinh doanh lữ hành nội địa, phí thẩm định và in thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm: thực hiện theo quy định Bộ Tài chính.

2. Chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa/quốc tế

Để được cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa/quốc tế theo quy định của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL, công dân phải tham gia kỳ thi và đạt kết quả trong kỳ thi nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa/quốc tế do các cơ sở đào tạo đáp ứng các quy định tại Điều 5 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL tổ chức. Công dân có quyền tự học hoặc tham gia các khóa bồi dưỡng kiến thức về điều hành du lịch trên cơ sở những nội dung quy định tại Điều 4 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL và Quyết định số 92/QĐ-TCDL ngày 12/3/2018 ban hành quy định về cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Danh sách cơ sở đào tạo tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa/quốc tế được công bố trên trang web: quanlyluhanh.vn.

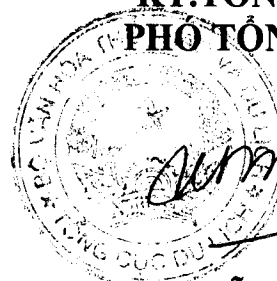
3. Đối với doanh nghiệp đã được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế trước ngày 01/01/2018, theo quy định tại khoản 1 Điều 78 Luật Du lịch 2017, các doanh nghiệp này không phải làm thủ tục đổi giấy phép, nhưng phải bảo đảm đáp ứng đủ các điều kiện kinh doanh theo quy định tại khoản 2 Luật Du lịch 2017 trong thời hạn 12 tháng kể từ ngày Luật này có hiệu lực thi hành, trong đó có điều kiện về người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành về lữ hành, trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế.

3. In thẻ hướng dẫn viên: đề nghị nghiên cứu hướng dẫn của Tổng cục Du lịch tại Công văn số 207/TCDL-VP ngày 13/3/2018.

Tổng cục Du lịch thông báo để các Sở biết và thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Tổng cục (để báo cáo);
- Trung tâm TTDL (để đăng tải);
- Lưu: VT, VLH, TN (75).



KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG

Nguyễn Thị Thanh Hương