



Thủ tục quy trình:

**TỔ CHỨC THI VÀ CẤP CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ
HƯỚNG DẪN DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ HOẶC
NGHIỆP VỤ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ.**

Mã hiệu: QT02/THDVDL

Ban hành lần thứ: 01

Hiệu lực từ ngày:

Trang/tổng số trang:

BẢNG THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI

TT	Lần sửa đổi	Trang	Nội dung thay đổi	Ngày thay đổi

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên			
Ký tên			
Chức vụ			



Thủ tục quy trình:

**TỔ CHỨC THI VÀ CẤP CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ
HƯỚNG DẪN DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ HOẶC
NGHIỆP VỤ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ.**

Mã hiệu: QT02/THDVDL
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày:
Trang/tổng số trang:

1. MỤC ĐÍCH

Thực hiện Luật du lịch số 09/2017/QH 14 ngày 19 tháng 6 năm 2017; Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành thông tư quy định chi tiết một số điều luật của Luật Du lịch và quyết định số 92/QĐ-TCDL ngày 12 tháng 3 năm 2018 của 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 trong công tác tổ chức thi và cấp chứng chỉ Bồi dưỡng Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch và nghiệp vụ điều hành du lịch tại Trường Đại học Hà Long.

Trung tâm THDVDL xây dựng thủ tục quy trình nhằm quy định rõ hồ sơ và trình tự đăng kí dự thi, tổ chức thi và cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch nội địa/quốc tế hoặc Nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa/quốc tế.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình phối hợp tổ chức thi và cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch nội địa/quốc tế hoặc Nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa/quốc tế được thực hiện tại Trường Đại học Hà Long.

Đối với các đơn vị, cá nhân, học sinh-sinh viên có nhu cầu học, thi và nhận chứng chỉ Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa/quốc tế hoặc Nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa/quốc tế được thực hiện tại Trường Đại học Hà Long.

3. TÀI LIỆU PHÁP LÝ

Luật du lịch số 09/2017/QH 14 ngày 19 tháng 6 năm 2017.

Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành thông tư quy định chi tiết một số điều luật của Luật Du lịch.

Quyết định số 92/QĐ-TCDL ngày 12 tháng 3 năm 2018 của 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

Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành thông tư quy định chi tiết một số điều luật của Luật Du lịch.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa:

4.1.1. Chứng chỉ Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa/quốc tế là gì?

Là Chứng chỉ Quốc gia chứng nhận kỹ năng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa/quốc tế theo tiêu chuẩn do Tổng cục Du lịch quy định, được ban hành tại Luật du lịch số 09/2017/QH 14 ngày 19 tháng 6 năm 2017; Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch.



Thủ tục quy trình:

**TỔ CHỨC THI VÀ CẤP CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ
HƯỚNG DẪN DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ HOẶC
NGHIỆP VỤ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ.**

Mã hiệu: QT02/THDVDL
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày:
Trang/tổng số trang:

4.1.2. Chứng chỉ Nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa/quốc tế là gì?

Là Chứng chỉ Quốc gia chứng nhận kỹ năng nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa/quốc tế theo tiêu chuẩn do Tổng cục Du lịch quy định, được ban hành tại Luật du lịch số 09/2017/QH 14 ngày 19 tháng 6 năm 2017; Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch

4.2. Viết tắt:

- NVHDDL: Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch
- NVĐHDL: Nghiệp vụ điều hành du lịch
- THDVDLNT: Thực hành Dịch vụ Du lịch và Nghệ thuật

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Nội dung công việc

STT	Nội dung công việc	Chịu trách nhiệm		Biểu mẫu	Ghi chú
		Thực hiện	Phối hợp		
1	Nhận đơn và hồ sơ đăng ký dự thi	THDVDLNT		BM02.01/THDVDL	
2	Báo cáo Vụ Lữ hành – Tổng cục Du lịch	THDVDLNT			
3	Đề nghị thành lập Hội đồng thi	THDVDLNT			
4	Công tác chuẩn bị thi	THDVDLNT			
4.1	Lập danh sách phòng thi	THDVDLNT			
4.2	Bốc đề thi, sao in, niêm phong	Hội đồng	THDVDLNT		
4.3	Chuẩn bị cơ sở vật chất	THDVDLNT	Khoa CNTT		
4.4	Niêm yết danh sách tại điểm thi	THDVDLNT			
5	Tổ chức thi	Hội đồng, Ban coi thi			
6	Tổ chức chấm thi	Hội đồng, Ban chấm thi			
7	Công nhận kết quả	Hội đồng			
7.1	Tập hợp kết quả thi,	THDVDLNT			



Thủ tục quy trình:

**TỔ CHỨC THI VÀ CẤP CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ
HƯỚNG DẪN DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ HOẶC
NGHIỆP VỤ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ.**

Mã hiệu: QT02/THDVDL
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày:
Trang/tổng số trang:

	trình Chủ tịch Hội đồng phê duyệt, ra quyết định công nhận kết quả thi.				
7.2	In chứng chỉ	THDVDLNT			
7.3	Giải quyết phúc khảo (nếu có)	THDVDLNT			
8	Cấp chứng chỉ	THDVDLNT			
9	Chế độ báo cáo	THDVDLNT			
10	Lưu trữ hồ sơ	THDVDLNT			

5.2. Diễn giải:

Bước 1. Nhận đơn và hồ sơ đăng ký dự thi

Trung tâm Thực hành Dịch vụ Du lịch và Nghệ thuật làm đầu mối trong hoạt động tổ chức thi và cấp chứng chỉ Bồi dưỡng NVHDDL nội địa/quốc tế hoặc NVĐHDL nội địa/quốc tế. Trung tâm có nhiệm vụ nắm bắt thông tin, kết nối với các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thi và nhận chứng chỉ NVHDDL nội địa/quốc tế hoặc NVĐHDL nội địa/quốc tế.

Các phòng, khoa, trung tâm khác thuộc trường Đại học Hà Long giới thiệu đối tác với Trung tâm THDVDLNT để thực hiện công việc thi và cấp chứng chỉ NVHDDL nội địa/quốc tế hoặc NVĐHDL nội địa/quốc tế được thực hiện thường xuyên trong năm.

Trung tâm tiếp nhận hồ sơ đăng ký dự thi gồm 3 giấy tờ sau:

1. Phiếu đăng ký dự thi (theo mẫu số...)
3. 01 Bản sao chứng minh thư hoặc căn cước công dân.
4. 4 ảnh 3x4

Hồ sơ cần nộp trước ngày thi ít nhất 07 ngày làm việc.

Nếu hồ sơ đủ số lượng, đủ thông tin thì chuyển sang bước 2, ngược lại nếu không đủ thì trả lại hồ sơ.

Bước 2. Viết thông báo tổ chức thi báo cáo Tổng cục Du lịch

Trung tâm THDVDLNT viết thông báo tổ chức thi theo điểm d khoản 2 điều Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch trình Ban giám hiệu và báo cáo Vụ Lễ hành – Tổng cục Du lịch trước 15 ngày tổ chức kỳ thi.

Bước 3. Thành lập Hội đồng thi

Trung tâm THDVDLNT tập hợp hồ sơ, đề nghị Nhà trường thành lập Hội đồng thi. Thành phần của hội đồng đảm bảo theo đúng đề án đã được phê duyệt; Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch và Quyết định số



Thủ tục quy trình:

**TỔ CHỨC THI VÀ CẤP CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ
HƯỚNG DẪN DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ HOẶC
NGHIỆP VỤ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ.**

Mã hiệu: QT02/THDVDL
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày:
Trang/tổng số trang:

92/QĐ-TCDL ngày 12 tháng 3 năm 2018 của 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

Bước 4: Công tác chuẩn bị thi

Trung tâm THDVDLNT lập danh sách dự thi và thông báo các thông tin về kì thi với các đơn vị liên quan.

Hội đồng bốc thăm lựa chọn đề thi thực hành trong ngân hàng đề. Trung tâm THDVDLNT có trách nhiệm chuẩn bị, sao in, niêm phong, bàn giao Ban coi thi theo đúng yêu cầu về số lượng đảm bảo quy cách đóng gói theo quy trình. Việc in đề thi phải được hoàn thành trước ngày thi 01 ngày. Đề thi gồm 02 bài thi: bài thi lý thuyết và bài thi thực hành. Bài thi lý thuyết và thực hành được lựa chọn ra từ ngân hàng câu hỏi thi, được xây dựng bao gồm tổng hợp các kiến thức, kỹ năng của các chủ đề theo quyết định số 92/QĐ-TCDL ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Tổng cục Du lịch và Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Trung tâm THDVDLNT phối hợp với Khoa Du lịch, Phòng Hành chính để chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị theo đúng quy định tại Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Trung tâm THDVDLNT có trách nhiệm thông báo về thời gian, địa điểm và những quy định thi cho thí sinh dự thi, niêm yết danh sách thi và các thủ tục khác tại điểm tổ chức thi.

Bước 5: Tổ chức thi

Việc tổ chức thi tuân thủ theo đúng điều 14 và điều 15 Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch.

***Trước giờ thi**

Giám thị kiểm tra phòng thi; đánh số báo danh; kiểm tra giấy tờ tùy thân, vật dụng của thí sinh; đối chiếu thí sinh với danh sách ảnh; gọi thí sinh vào phòng thi và đảm bảo thí sinh ngồi đúng vị trí số báo danh đối với nội dung thi lý thuyết.

Thi lý thuyết: Giám thị nhận đề thi, giấy nháp từ Trưởng Ban Coi thi hoặc người được Trưởng Ban Coi thi ủy quyền; giám thị trong phòng thi ký tên vào các tờ giấy nháp, đề và phát cho thí sinh. Khi có hiệu lệnh làm bài thi, giám thị tính giờ và yêu cầu thí sinh nghiêm túc làm bài.

Thi thực hành: Giám thị nhận đề thi, giấy nháp từ Trưởng Ban Coi thi hoặc người được Trưởng Ban Coi thi ủy quyền; giám thị gọi 01 thí sinh vào phòng thi. Giám khảo cho thí sinh bốc đề và chuẩn bị trong 05 phút sau đó thuyết trình và trả lời câu hỏi tình huống. Hết lượt thi của thí sinh 1 đến lượt thi của thí sinh 2 và tiếp tục như vậy đến thí sinh cuối cùng.

***Trong thời gian làm bài thi**

Giám thị trong phòng thi giám sát chặt chẽ phòng thi, không để thí sinh trao đổi, quay cốp bài.



Thủ tục quy trình:

**TỔ CHỨC THI VÀ CẤP CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ
HƯỚNG DẪN DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ HOẶC
NGHIỆP VỤ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ.**

Mã hiệu: QT02/THDVDL
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày:
Trang/tổng số trang:

Trường hợp cần phải cho thí sinh ra ngoài phòng thi, giám thị trong phòng thi chỉ cho từng thí sinh ra ngoài và báo cho giám thị ngoài phòng thi để theo dõi, giám sát.

Trường hợp có thí sinh vi phạm quy định thi, giám thị trong phòng thi lập biên bản và báo cáo ngay cho Trường Ban Coi thi để có biện pháp xử lý.

Giám thị ngoài phòng thi giám sát thí sinh và giám thị, giám khảo, kỹ thuật viên trong phòng thi tại khu vực được Trường Ban Coi thi phân công; đồng thời giám sát và không cho phép thí sinh tiếp xúc với bất kỳ người nào khác.

*Hết giờ làm bài thi

Giám thị hướng dẫn thí sinh thực hiện các thao tác để kết thúc phần thi của mình.

Giám thị yêu cầu từng thí sinh xem lại bài thi của mình đối với bài thi lý thuyết và ký xác nhận (với sự giám sát của giám thị) cả nội dung thi lý thuyết và thi thực hành.

Giám thị ngoài phòng thi giám sát và hỗ trợ giám thị trong phòng thi trong việc giữ trật tự phòng thi tại khu vực được Trường Ban Coi thi phân công.

*Đóng gói, bàn giao bài thi

Giám thị sắp xếp bài thi lý thuyết và phiếu chấm thực hành theo thứ tự số báo danh và đóng gói, niêm phong bài thi theo quy định và chuyển cho Ban Thư ký.

Bước 6: Tổ chức chấm thi

Sau khi kết thúc kỳ thi, Thư ký hội đồng bàn giao phiếu điểm, bài thi lý thuyết cho Ban chấm thi. Ban chấm thi thực hiện quy trình chấm thi theo quyết định số 92/QĐ-TCĐL ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Tổng cục Du lịch và chuyển điểm về Hội đồng thi chậm nhất trong thời gian 02 ngày làm việc kể từ khi Thư ký chuyển bài thi.

Bước 7: Công nhận kết quả

Sau khi hoàn thành công tác chấm thi, Ban thư ký tập hợp kết quả thi của thí sinh, trình Chủ tịch Hội đồng xem xét, phê duyệt kết quả, ra quyết định công nhận kết quả thi. Công tác này hoàn thành trong 01 ngày kể từ ngày nhận được kết quả từ Ban chấm thi.

Trung tâm THDVDL tổ chức in chứng chỉ, trình ký và đóng dấu theo quy định tại Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25 tháng 11 năm 2019 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch. Công tác này được hoàn thành trong 01 ngày kể từ ngày nhận được kết quả phê duyệt.

Bước 8. Cấp phát chứng chỉ

Trung tâm THDVDLNT có trách nhiệm thông báo và theo dõi việc cấp phát chứng chỉ theo quy định Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Bước 9. Chế độ báo cáo



Thủ tục quy trình:

**TỔ CHỨC THI VÀ CẤP CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ
HƯỚNG DẪN DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ HOẶC
NGHIỆP VỤ ĐIỀU HÀNH DU LỊCH NỘI ĐỊA/QUỐC TẾ.**

Mã hiệu: QT02/THDVDL
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày:
Trang/tổng số trang:

Trung tâm THDVDLNT gửi kết quả thi về Tổng cục du lịch và cập nhập danh sách thí sinh được cấp chứng chỉ lên trang thông tin điện tử về quản lý hướng dẫn viên trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày kết thúc kỳ thi đồng thời thực hiện chế độ báo cáo kết quả với Ban giám hiệu.

Bước 10: Lưu trữ hồ sơ

Danh sách thí sinh dự thi, bảng điểm, quyết định phê duyệt kết quả thi, danh sách thí sinh được cấp chứng chỉ, sổ cấp phát chứng chỉ lưu trữ vĩnh viễn.

Đề thi, đáp án, bài thi của thí sinh; các biên bản của Hội đồng thi, biên bản xử lý trong khi thi, các quyết định thành lập Hội đồng thi; báo cáo tổng kết đợt thi kèm theo các biểu thống kê số liệu của Hội đồng thi; hồ sơ phúc khảo (nếu có) lưu trữ ít nhất 05 năm.

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	BM02.01 /THDVDLNT	Phiếu đăng ký dự thi cấp chứng chỉ Bồi dưỡng NVHDDL, NVĐHDL

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên tài liệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Danh sách thí sinh dự thi, bảng điểm, quyết định phê duyệt kết quả thi, danh sách thí sinh được cấp chứng chỉ, sổ cấp phát chứng chỉ lưu trữ vĩnh viễn.	TH DVDLNT	Vĩnh viễn
2	Đề thi, đáp án, bài thi của thí sinh; các biên bản của Hội đồng thi, biên bản xử lý trong khi thi, các quyết định thành lập Hội đồng thi; báo cáo tổng kết đợt thi kèm theo các biểu thống kê số liệu của Hội đồng thi; hồ sơ phúc khảo (nếu có)	TH DVDLNT	5 năm