

Kg. TTTT DL

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: 92/QĐ-TCDL

Hà Nội, ngày 12 tháng 3 năm 2018

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 Lữ 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 Lữ 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 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 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-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 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. 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;
- 50 câu hỏi về lịch sử văn minh thế giới;

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;
- 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; *g*

- + 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./