

Số: /KH-SDL Hà Nội, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH
Tổ chức kiểm tra nghiệp vụ
hướng dẫn du lịch tại điểm năm 2024

Thực hiện Luật Du lịch ngày 19/6/2017; Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ chi tiết một số điều của Luật Du lịch; Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch; Thông tư số 33/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí thẩm định cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp giấy phép thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài; Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017; Quyết định số 3670/QĐ-UBND ngày 20/8/2020 của UBND Thành phố về việc phê duyệt các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch thành phố Hà Nội; Quyết định số 3978/QĐ-BVHTTDL ngày 21/12/2020 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính chuẩn hóa năm 2020 thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Sở Du lịch Hà Nội xây dựng Kế hoạch tổ chức kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm năm 2024, cụ thể như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Tăng cường công tác quản lý Nhà nước về du lịch
- Nâng cao chất lượng điểm đến du lịch
- Tổ chức kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm làm cơ sở cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm đối với các cá nhân đã đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ.

2. Yêu cầu

Tổ chức đúng đối tượng, đảm bảo chất lượng, thiết thực, hiệu quả.

II. Địa điểm, đối tượng và số lượng tham dự

1. Địa điểm: Tại Sở Du lịch hoặc Hội trường khách sạn, khu, điểm du lịch.... (Sẽ thông báo cụ thể với cá nhân đã nộp hồ sơ trước kỳ kiểm tra 03 ngày làm việc).

2. Đối tượng tham dự

- Người đang làm công tác thuyết minh, hướng dẫn tại các khu, điểm du lịch có nhu cầu làm thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm;
- Người có nhu cầu làm thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm đáp ứng đủ điều kiện theo quy định của điểm du lịch đăng ký làm thẻ và các quy định của pháp luật hiện hành.

3. Số lượng tham dự: Không quá 25 người mỗi kỳ kiểm tra.

III. Nội dung thực hiện

1. Thời gian dự kiến tổ chức kiểm tra:

Kỳ 1: 28/3/2024	Kỳ 2: 3/5/2024
Kỳ 3: 13/6/2024	Kỳ 4: 25/7/2024
Kỳ 5: 6/9/2024	Kỳ 6: 8/11/2024

Lưu ý: Người có nhu cầu làm thẻ hướng dẫn viên, nộp hồ sơ trước 02 ngày làm việc khi diễn ra các kỳ kiểm tra định kỳ.

2. Thành lập Hội đồng Giám khảo kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm (theo kỳ kiểm tra):

- Đại diện Sở Du lịch;
- Giảng viên của cơ sở đào tạo có chức năng đào tạo về lĩnh vực du lịch hoặc chuyên gia du lịch;
- Đại diện khu, điểm du lịch (tùy theo tình hình thực tế).

3. Nội dung, thời lượng kiểm tra:

3.1 Phần lý thuyết

Bài thi dưới dạng tự luận có thời gian làm bài 90 phút với tổ hợp 03 câu hỏi bao gồm nội dung liên quan tới:

- + Đặc điểm tâm lý khách du lịch
- + Kỹ năng giao tiếp, ứng xử và giải quyết tình huống
- + Quy trình và kỹ năng hướng dẫn du lịch tại điểm.

3.2 Phần thực hành

- Bài thi thực hành giới thiệu về khu du lịch, điểm du lịch có thời gian tối đa là 20 phút (Không quá 15 phút thuyết trình và 5 phút trả lời câu hỏi).

- Thí sinh thể hiện khả năng thuyết minh, khả năng giao tiếp bằng lời, sử dụng ngôn ngữ cơ thể trong tác nghiệp, khả năng xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn tại điểm thông qua:

+ Thuyết minh giới thiệu khái quát chung về Hà Nội và điểm đến du lịch nơi mình đang công tác hoặc mong muốn được công tác trong tương lai (thí sinh tự tìm kiếm thông tin và nghiên cứu để chuẩn bị bài viết giới thiệu về khu, điểm du lịch, nộp bài cho Ban giám khảo trước khi tham gia thi thực hành).

+ Trả lời và xử lý các câu hỏi thêm của giám khảo về các nội dung địa lý, lịch sử, văn hóa có liên quan tới điểm đến du lịch vừa giới thiệu.

+ Trả lời các câu hỏi và xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn.

4. Thang điểm đánh giá

- Điểm tối đa cho phần thi lý thuyết là 100 điểm, trong đó điểm tối đa cho phần thi:

+ Đặc điểm tâm lý khách du lịch: 30 điểm

+ Kỹ năng giao tiếp, ứng xử và giải quyết tình huống: 30 điểm

+ Quy trình và kỹ năng hướng dẫn du lịch tại điểm: 40 điểm

- Điểm tối đa cho phần thi thực hành là 100 điểm, trong đó điểm tối đa cho phần thuyết minh là 40 điểm, trả lời và xử lý câu hỏi về điểm đến là 20 điểm, xử lý tình huống trong quá trình hướng dẫn là 30 điểm và phong cách trình bày là 10 điểm.

5. Đánh giá và công nhận điểm kiểm tra

- Thí sinh được đánh giá đạt yêu cầu khi điểm của từng bài thi (tự luận, thực hành) được Ban Giám khảo chấm điểm và thống nhất đạt từ 50 điểm trở lên.

- Thí sinh có bài thi nào không đạt yêu cầu sẽ phải thực hiện lại bài thi đấy.

- Căn cứ kết quả chấm điểm đã được Ban Giám khảo thống nhất, Giám đốc Sở Du lịch xem xét, quyết định công nhận điểm kiểm tra cho thí sinh.

IV. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Quản lý Lữ hành

- Là bộ phận thường trực chịu trách nhiệm chung về nội dung công việc của các cuộc kiểm tra;

- Chủ trì, phối hợp với các Phòng, các chuyên gia, các giảng viên của các cơ sở đào tạo về lĩnh vực du lịch, các khu, điểm du lịch để tổ chức kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm.

- Xây dựng kế hoạch, dự toán trình lãnh đạo Sở phê duyệt;

- Chuẩn bị tài liệu, mời giảng viên, chuyên gia thuộc lĩnh vực du lịch; phối hợp với khu, điểm du lịch tổ chức kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn viên tại điểm;

- Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm đối với các thí sinh đạt điều kiện.

2. Văn phòng Sở

- Tham mưu ban hành quyết định thành lập Hội đồng Giám khảo kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm (theo kỳ kiểm tra);

- Hướng dẫn lập dự toán, thu, chi, thanh quyết toán theo quy định và báo cáo lãnh đạo Sở phê duyệt dự toán phục vụ cho việc triển khai thực hiện công việc đảm bảo tiến độ đề ra.

3. Phòng Quy hoạch Phát triển tài nguyên du lịch

Phối hợp trong công tác tuyên truyền, vận động các khu điểm du lịch trên địa bàn đăng ký tham gia kiểm tra nghiệp vụ và đề nghị cấp thẻ hướng dẫn du lịch tại điểm.

4. UBND các quận, huyện, thị xã trên địa bàn Thành phố: Triển khai Kế hoạch của Sở đến các khu, điểm du lịch tại địa phương.

5. Các khu, điểm du lịch

- Triển khai thực hiện Kế hoạch, đăng ký và lập danh sách cán bộ của đơn vị tham gia kiểm tra nghiệp vụ và cấp thẻ hướng dẫn du lịch tại điểm (nếu có nhu cầu);

- Phối hợp với Sở tham gia Hội đồng Giám khảo kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm (theo từng khu, điểm).

V. Kinh phí:

Kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm: Kinh phí trích từ nguồn ngân sách nhà nước phục vụ công tác thu phí, lệ phí được UBND thành phố Hà Nội cấp cho Sở Du lịch năm 2024.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm năm 2024. Đề nghị các phòng, ban, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện các nội dung đề ra tại Kế hoạch./.

Nơi nhận:

- UBND Quận, huyện, thị xã;
- Các khu, điểm du lịch;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT, QLLH.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Hồng Minh