

Số: 168 /CV-ĐHHB

Hà Nội, ngày 14 tháng 5 năm 2020

Kính gửi: Tổng cục Du lịch

Căn cứ Luật Du lịch số 09/2017/QH14 do Quốc hội ban hành ngày 19/06/2017;

Căn cứ Thông tư 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;

Căn cứ Quyết định số 92/QĐ-TCĐL ngày 12/03/2018 của Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch về việc ban hành Quy định về cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ điều hành tour, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch;

Căn cứ Quyết định số 244/QĐ-TTg ngày 28/8/2008 của Thủ tướng chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Hòa Bình

Căn cứ Điều lệ Trường đại học được ban hành kèm theo Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ ngày 10/12/2014;

Căn cứ Quyết định số 2695/QĐ-UBND ngày 1/6/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc công nhận Hiệu trưởng Trường Đại học Hòa Bình khóa 2, nhiệm kỳ 2015-2019

1. Tên cơ sở đăng ký: **Trường Đại học Hòa Bình**

Tên giao dịch quốc tế: **Hoa Binh University**

2. Địa chỉ trụ sở chính: số 8 Bùi Xuân Phái, Mỹ Đình II, Nam Từ Liêm, Hà Nội

Điện thoại: 0243.787.1904

Website: www.daihochoabinh.edu.vn

Email: peaceuniv@daihochoabinh.edu.vn

Địa chỉ địa điểm đào tạo khác: không có

3. Trường Đại học Hòa Bình được thành lập theo Quyết định số 244/QĐ-TTg ngày 28 tháng 2 năm 2008 của Thủ tướng chính phủ

4. Nội dung thông báo:

Căn cứ công văn số 1620/TCĐL-LH ngày 7/11/2019, Trường Đại học Hòa Bình đã được Tổng cục Du lịch Việt Nam chấp thuận cho phép tổ chức thi, cấp chứng chỉ Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa và quốc tế.

Nhà trường cam kết:

- Tuân thủ sự kiểm tra, giám sát và hướng dẫn về nghiệp vụ của Tổng cục Du lịch;
- Cập nhật, bổ sung 02 năm một lần ngân hàng đề thi;
- Lưu trữ hồ sơ thí sinh, bài thi, kết quả thi và các giấy tờ liên quan đến kỳ thi theo quy định của pháp luật.

Trường Đại học Hòa Bình kính đề nghị Tổng cục Du lịch xem xét cho phép Nhà trường được tổ chức thi và cấp chứng chỉ Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch Nội địa, Quốc tế trong tháng 5/2020.

- Thời gian – địa điểm tổ chức thi:

Địa điểm	Thời gian	Địa điểm chi tiết
Hà Nội	17/5/2020 24/5/2020 31/5/2020	Trường Đại học Hòa Bình, số 8 Bùi Xuân Phái, Mỹ Đình II, Từ Liêm, Hà Nội

Trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên,
- CTHĐQT (để b/c),
- Lưu: VT



HIỆU TRƯỞNG

NGND.PGS.TS Tô Ngọc Hưng

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HÒA BÌNH

ĐỀ ÁN TỔ CHỨC THI
NGHIỆP VỤ HƯỚNG DẪN DU LỊCH NỘI ĐỊA, QUỐC TẾ

I. CĂN CỨ BAN HÀNH ĐỀ ÁN

Căn cứ Luật Du lịch số 09/2017/QH14 do Quốc hội ban hành ngày 19/06/2017;

Căn cứ Thông tư 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;

Căn cứ Quyết định số: 92/QĐ-TCDL ngày 12/03/2018 của Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch về việc ban hành Quy định về cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ điều hành tour, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch;

Căn cứ Quyết định số 244/QĐ-TTg ngày 28/8/2008 của Thủ tướng chính phủ về việc thành lập trường Đại học Hòa Bình

Căn cứ Điều lệ Trường đại học được ban hành kèm theo Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ ngày 10/12/2014;

Căn cứ Quyết định số 2695/QĐ-UBND ngày 1/6/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc công nhận hiệu trưởng trường Đại học Hòa Bình khóa 2, nhiệm kỳ 2015-2019

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Quy trình tổ chức thi và xét công nhận kết quả nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa, quốc tế

2.1. Quy trình tổ chức thi lý thuyết nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch nội địa, quốc tế

<i>Người thực hiện</i>	<i>Công việc</i>	<i>Mô tả chi tiết</i>
Khoa Du lịch	1. Lên lịch thi	- Dự thảo lịch thi lý thuyết trước kỳ thi 2 tuần;
Hiệu trưởng	2. Phê duyệt	- Sau khi phê duyệt chuyển về Khoa Du lịch
Khoa Du lịch	3. Triển khai lịch thi	- Triển khai lịch thi chính thức đến khoa Du lịch và phòng Đào tạo và niêm yết trước kỳ thi 1 tuần.
Khoa Du lịch	4. Ra đề thi Chuẩn bị hồ sơ thi	- Triển khai công tác ra đề thi (thực hiện theo quy trình ra đề thi). - Chuẩn bị hồ sơ thi trước kỳ thi 3 ngày

Khoa Du lịch	5. Nhập danh sách	- Nhập điểm quá trình và nhập số tiết nghỉ của sinh viên hoàn chỉnh vào phần mềm CUSC trước kỳ thi 1 tuần;
Khoa Du lịch	6. Lập danh sách trình hiệu trưởng ký	- Khoa Du lịch lọc danh sách cấm thi về điểm và nghỉ quá số tiết trên phần mềm CUSC trình Hiệu trưởng phê duyệt
Hiệu trưởng	6. Phê duyệt	- Duyệt danh sách cấm thi chuyển cho Khoa du lịch trước khi thi 3 ngày để triển khai đến các bộ phận liên quan;
Khoa Du lịch	7. Xử lý kết quả cấm thi	- Khoa du lịch triển khai quyết định cấm thi đến các Phòng khoa và niêm yết cho học viên trước kỳ thi 3 ngày; - Khoa du lịch giải quyết các khiếu nại của học viên trước khi thi 1 ngày. - Khoa du lịch lập danh sách phòng thi.
Khoa Du lịch	8. Tổ chức thi	- Tổ chức thi: trắc nghiệm, tự luận, thực hành
Khoa Du lịch	9. Tổ chức chấm thi	- Thực hiện theo quy định về công tác chấm thi
Khoa Du lịch	10. Công bố kết quả	- Khoa du lịch niêm yết kết quả kỳ thi sau 1 tuần; - Nhận đơn khiếu nại, phối hợp các bộ phận liên quan giải quyết khiếu nại của học viên trong vòng 1 đến 2 tuần sau khi có kết quả.

2.2. Quy trình tổ chức thi thực hành nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa, quốc tế

Người thực hiện	Công việc	Mô tả chi tiết
Phó trưởng khoa Du lịch	Phân công giáo viên coi thi, chấm thi	- Trưởng- Phó khoa phân công cán bộ coi thi 1, cán bộ coi thi 2 (Giám thị), và phân công cán bộ chấm thi 1, cán bộ chấm thi 2 (Giám khảo). - Giáo viên và học viên tập trung theo đúng lịch thi đã được phân ca.
Khoa Du lịch	Nhận hồ sơ và triển khai thực hiện	- Nhận hồ sơ học viên - Xem xét kiểm tra hồ sơ thi - Triển khai thực hiện công tác coi thi của giáo viên được phân công
Giáo viên coi thi	Tổ chức thi	- CBCT2 đọc tên thí sinh vào khu vực thi, - CBCT1 đối chiếu hình ảnh nếu có, dẫn dò thí sinh bỏ tài liệu cặp sách lên bục bảng. - Hai cán bộ phát giấy thi, giấy nháp, sinh hoạt nội quy thi cho thí sinh rõ.

Giáo viên coi thi	Phát đề thi cho học viên	- Sau khi nghe thông báo “Phát đề thi” thì giáo viên coi thi thực hiện công tác bốc đề thi và phát cho thí sinh làm bài.
Giáo viên chấm thi	Tổ chức chấm thi độc lập	- CB chấm thi 1 chấm điểm chất lượng và thao tác của thí sinh theo thang điểm của đề thi, chấm điểm năng suất căn cứ vào thông tin về thời gian của CB coi thi. - CB chấm thi 2 chấm điểm chất lượng và thao tác của thí sinh theo thang điểm của đề thi. Riêng phần chất lượng phải chấm độc lập với CB chấm thi 1 trên phiếu chấm riêng.
Giáo viên coi thi và chấm thi	Bàn giao hồ sơ thi và phiếu chấm điểm thực hành về khoa Du Lịch	- Giáo viên coi thi bàn giao hồ sơ thi thực hành và phiếu chấm điểm chi tiết của từng phần thi và phiếu điểm thống nhất của môn thi về cho Phòng Đào Tạo tổng hợp kết quả. - Ký tên vào biên bản giao và nộp bài thi thực hành.

III. THUYẾT MINH NĂNG LỰC

3.1. Đội ngũ giảng viên và cán bộ quản lý

Tổng số cán bộ quản lý, nhà giáo của Trường gồm: 488 người, trong đó:

- Biên chế: 361 người, hợp đồng theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP: 5 người, hợp đồng lao động: 351 người.

a. Cán bộ quản lý: 53 người

b. Nhà giáo: Tổng số: 435 người, trong đó:

+ Cơ hữu: 308 người;

+ Kiêm nhiệm: 0 người;

+ thỉnh giảng: 127 người.

Đội ngũ cán bộ giảng dạy, chấm thi, ra đề.

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn được đào tạo	Trình độ nghiệp vụ sư phạm	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học, mô-đun, được phân công giảng dạy, ra đề, chấm thi
1	Trần Diễm Hằng	Thạc Sỹ Du lịch	Nghiệp vụ sư phạm giảng dạy đại học, cao đẳng	- Chứng chỉ hướng dẫn du lịch. - Chứng chỉ điều hành du lịch	1. Địa lý du lịch 2. Văn hóa du lịch

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn được đào tạo	Trình độ nghiệp vụ sư phạm	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học, mô-đun, được phân công giảng dạy, ra đề, chấm thi
2	Nguyễn Phương Thảo	Tiến sỹ nhân học	- Cử nhân Đại học sư phạm Hà Nội - Nghiệp vụ sư phạm giảng dạy đại học, cao đẳng	- Chứng chỉ hướng dẫn du lịch, - Chứng chỉ điều hành du lịch	1. Lịch sử Việt Nam
3	Nguyễn Thị Trang	Thạc sỹ du lịch	Nghiệp vụ sư phạm giảng dạy đại học, cao đẳng	- Chứng chỉ đào tạo viên VTOS ,	1. Khu, điểm du lịch
4	Vũ Văn Cường	Thạc sỹ du lịch	Nghiệp vụ sư phạm giảng dạy đại học, cao đẳng	- Chứng chỉ hướng dẫn du lịch, - Chứng chỉ điều hành du lịch	1. Nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong du lịch 2. Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch
5	Nguyễn Thành Nam	Tiến sỹ Văn hóa học	Nghiệp vụ sư phạm giảng dạy đại học, cao đẳng	- Chứng chỉ hướng dẫn du lịch,	1. Thực hành Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch 2. Thực hành câu hỏi tình huống
6	Phùng Thị Kim Anh	Thạc sỹ du lịch	Nghiệp vụ sư phạm giảng dạy đại học, cao đẳng	Chứng chỉ hướng dẫn du lịch,	1. Hệ thống chính trị Việt Nam và các văn bản pháp luật có liên quan đến du lịch
7	Nguyễn Ngọc Lan	Thạc sỹ Du Lịch	Nghiệp vụ sư phạm giảng dạy đại học, cao đẳng	- Chứng chỉ VTOS nghề Hướng dẫn viên, Chứng chỉ đào tạo viên VTOS,	1. Tổng quan du lịch 2. Tâm lý du lịch

TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn được đào tạo	Trình độ nghiệp vụ sư phạm	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học, mô-đun, được phân công giảng dạy, ra đề, chấm thi
8	Đào Hồng Thúy	Thạc sỹ du lịch	Nghiệp vụ sư phạm giảng dạy đại học, cao đẳng		1. Y tế du lịch
9	Lê Trung Thu	Thạc sỹ du lịch	Nghiệp vụ sư phạm giảng dạy đại học, cao đẳng	- Chứng chỉ hướng dẫn du lịch, - Chứng chỉ điều hành du lịch	1. Thực hành Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch 2. Thực hành câu hỏi tình huống
10	Lê Thị Anh	Thạc sỹ du lịch	Nghiệp vụ sư phạm giảng dạy đại học, cao đẳng		1. Lễ tân đối ngoại 2. Lịch sử văn minh thế giới
11	Vũ Thị Huệ	Thạc sỹ du lịch	Nghiệp vụ sư phạm giảng dạy đại học, cao đẳng		1. Giao lưu văn hóa quốc tế
12	Trần Thành Công	Thạc sỹ du lịch	Nghiệp vụ sư phạm	- Chứng chỉ hướng dẫn du lịch, - Chứng chỉ điều hành du lịch	1. Xuất nhập cảnh hàng không và lưu trú

3.2. Quy trình quản lý và kiểm soát chất lượng công tác tổ chức thi nghiệp vụ: hướng dẫn du lịch nội địa, quốc tế

<i>Thực hiện</i>	<i>Công việc</i>	<i>Mô tả chi tiết</i>
Khoa Du lịch	1. Lập kế hoạch, Hội đồng thi, Các ban giúp việc	- Lập kế hoạch tổ chức thi, quyết định thành lập hội đồng và các ban giúp việc trình Hiệu trưởng;
Hiệu trưởng	2. Phê duyệt	- Ký kế hoạch, quyết định và chuyển về TP. HCTH;
TP. HCTC	3. Soạn, in và phân phối văn bản	- TP. HCTH cho số văn bản, sao in, đóng dấu và chuyển đến nơi nhận trong vòng 01 đến 2 ngày;
Trưởng Ban giúp việc	4. Triển khai theo kế hoạch được duyệt	- Các trưởng ban giúp việc triển khai thực hiện nhiệm vụ liên quan theo kế hoạch tổ chức thi đã được duyệt, chuẩn bị cho công tác tổ chức thi.
TB. thanh tra; TB. giúp việc khác	5. Hoàn tất thủ tục, chuẩn bị thi	- Các TB. giúp việc báo cáo công việc cho ban thanh tra theo tiến độ - Ban Thanh tra: kiểm tra công tác chuẩn bị các ban trước kỳ thi ít nhất 02 ngày. - Ban Đề thi tổ chức soạn đề
TB coi thi, Ban thư ký	6. Tổ chức thi	- TB coi thi tổ chức coi thi. - Ban thư ký tổ chức nhận bài thi, sản phẩm thi, bảo quản và niêm phong bài thi
TB. Thư ký, TB. chấm thi Trưởng bộ môn	7. Tổ chức chấm thi	Thực hiện theo quy định thi, coi thi và chấm thi của trường
TB. Thanh tra; TB. Thư ký	8. Kiểm tra kết quả nhập	- TB. TT kiểm tra điểm trên phiếu thông nhất, bài thi và bảng nhập liệu ráp phách của Ban TK.
TB. Thanh tra; TB. Thư ký	9. Xử lý sai sót	- TB. TT & TB. TK tổ chức điều chỉnh những sai sót và trình kết quả điểm cho CT. HĐT
Chủ tịch hội đồng	10. Phê duyệt	- Phê duyệt kết quả thi chuyển cho trưởng ban thư ký;

<i>Thực hiện</i>	<i>Công việc</i>	<i>Mô tả chi tiết</i>
TB thư ký	11. Chuẩn bị xét công nhận kết quả cuối khóa	- Tổ chức cán bộ thư ký tổng hợp kết quả, dự kiến kết quả xét công nhận kết quả cuối khóa trình ban thường trực hội đồng;
HĐT và các ban giúp việc	12. Hội đồng xét tốt nghiệp	- Chủ tịch HĐT tổ chức họp hội đồng xét công nhận kết quả cuối khóa; - TB thư ký hoàn thành thủ tục họp xét
CTHĐT Hiệu trưởng	13. Phê duyệt	- CT, HĐT báo cáo hồ sơ xét công nhận kết quả - Hiệu trưởng ra QĐ công nhận kết quả
Khoa Du lịch	14. Công bố kết quả	- Khoa Du lịch niêm yết Kết quả - Giải quyết khiếu nại, thực hiện thủ tục phúc khảo, công bố KQ phúc khảo - Gửi QĐ công nhận kết quả kèm theo danh sách về Tổng cục Du lịch. - Cập nhật thông tin học viên đạt yêu cầu lên website: www.huongdanvien.vn

3.4. Điều kiện về cơ sở vật chất tại địa điểm thi

- Địa chỉ : Đại học Hòa Bình, số 8 Bùi Xuân Phái, Mỹ Đình II, Từ Liêm, Hà Nội

- *Phòng học*

STT	Phòng học	Số lượng (phòng)	Số chỗ ngồi	Trang thiết bị
1	Phòng Lý Thuyết	04	40 chỗ/phòng	Tiêu chuẩn 1 phòng: -1 máy vi tính, 1 máy projector, 1 màn chiếu - 40 bàn đơn, 40 ghế đơn
2	Phòng Thực hành Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	02	20 chỗ/ Phòng	Tiêu chuẩn 1 phòng: -1 máy vi tính, 1 máy projector, 1 màn chiếu - 40 bàn đơn, 40 ghế đơn -1 bản đồ Việt Nam, 1 Bản đồ tuyến điểm, 1 quả địa cầu -2 loa, 2 Micro -1 máy ghi âm, 1 máy chụp hình, 1 máy quay phim
3	Phòng Thực	02	40	Tiêu chuẩn 1 phòng:

	hành Thiết Kế và Điều hành Tour		chỗ/phòng	- 1 bàn tư vấn và điều hành - 40 máy vi tính, 1 máy projector, 1 màn chiếu - 40 bàn đơn, 40 ghế đơn - 1 bản đồ Việt Nam, 1 Bản đồ tuyến điểm, 1 quả địa cầu - 2 loa, 2 Micro - 1 máy ghi âm, 1 máy chụp hình, 1 máy quay phim
--	---------------------------------------	--	-----------	--

- Thiết bị đào tạo phục vụ cho đào tạo và hội đồng thi

TT	Tên thiết bị; đặc tính kỹ thuật	Đơn vị tính	Số lượng
1	Máy vi tính	Bộ	19
2	Máy chiếu (Projector)	Bộ	04
3	Hệ thống âm thanh	Bộ	03
	Mỗi bộ bao gồm:		
-	Âm ly	Bộ	01
-	Micro	Chiếc	01
-	Loa	Chiếc	01
4	La bàn	Chiếc	04
5	Đèn pin	Chiếc	04
6	Loa di động	Chiếc	04
7	Bút chỉ laser	Chiếc	04
8	Đèn hiệu	Chiếc	04
9	Cờ hiệu	Chiếc	04
10	Còi	Chiếc	04
11	Máy ghi âm	Chiếc	04
12	Dụng cụ y tế	Bộ	01
-	Tai nghe y tế	Chiếc	01

-	Máy đo huyết áp	Chiếc	01
-	Túi cứu thương	Chiếc	01
13	Máy vi tính	Bộ	40
14	Máy chiếu (Projector)	Bộ	4
15	Loa máy tính	Bộ	4
16	Bảng kẹp giấy	Chiếc	10
17	Quả địa cầu	Quả	2
18	Máy Fax	Chiếc	01
19	Máy scan	Chiếc	01
20	Máy in	Chiếc	01
21	Máy photocopy	Chiếc	01
22	Tổng đài điện thoại	Bộ	01
23	La bàn	Chiếc	04
24	Đèn pin	Chiếc	04
25	Loa di động	Chiếc	04
26	Bút chỉ laser	Chiếc	04
27	Loa máy tính	Bộ	4
28	Bảng kẹp giấy	Chiếc	10
29	Quả địa cầu	Quả	2
30	Máy chụp hình	Cái	1
31	Máy quay phim	Cái	1
32	Máy DVD	Cái	1
33	TV 51 inch	Cái	4

3.5. Hội đồng thi và các ban giúp việc

3.5.1 Hội đồng thi

Hiệu trưởng Trường ra quyết định thành lập Hội đồng thi để điều hành các công việc liên quan đến công tác tổ chức thi.

Thành phần Hội đồng thi gồm:

- Chủ tịch: Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng;
- Phó Chủ tịch: Phó Khoa Du lịch
- Ủy viên thường trực: Giảng viên khoa Du lịch
- Các ủy viên: gồm một số trưởng hoặc phó Phòng, khoa, Trung tâm, ban, bộ môn và các thành viên khác có liên quan do Hiệu trưởng quyết định.

3.5.2 Các ban giúp việc

Thành phần của một ban giúp việc gồm có Trưởng ban và ủy viên, trong đó Trưởng ban do một thành viên trong Hội đồng kiêm nhiệm, các ủy viên khác không bắt buộc phải là thành viên Hội đồng.

Các ban giúp việc gồm:

1. Ban Đề thi
2. Ban Coi thi
3. Ban chấm thi
4. Ban Thư ký
5. Ban Thanh tra

Trường Đại học Hòa Bình cam kết thực hiện tổ chức thi theo đúng nội dung Đề án./.

Nơi nhận:

- Như trên
- CTHĐQT (để b/c)
- Lưu: VT



HIỆU TRƯỞNG

NGND.PGS.TS Tô Ngọc Hưng