

BỘ VĂN HOÁ, THỂ THAO
VÀ DU LỊCH
Số: 06/2017/TT-BVHTTDL

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 15 tháng 12 năm 2017

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

Số: 06/2017/TT-BVHTTDL

Hà Nội, ngày 15 tháng 12 năm 2017

THÔNG TƯ

QUY ĐỊNH CHI TIẾT MỘT SỐ ĐIỀU CỦA LUẬT DU LỊCH

Căn cứ Luật Du lịch ngày 19 tháng 6 năm 2017;

Căn cứ Nghị định số 79/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 7 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Theo đề nghị của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch;

Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Thông tư quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch về người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành; nội dung bồi dưỡng, tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa và nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế; trình tự, thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành; tiêu chuẩn cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác; tiêu chuẩn thành thạo ngoại ngữ; nội dung bồi dưỡng, tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch; nội dung kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm; khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế; mẫu đơn đề nghị, thông báo, biên bản; mẫu giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành, thẻ hướng dẫn viên du lịch; mẫu chứng chỉ, giấy chứng nhận và các mẫu biển hiệu trong lĩnh vực du lịch.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân Việt Nam, tổ chức, cá nhân nước ngoài hoạt động du lịch trên lãnh thổ Việt Nam.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; Tổng cục Du lịch; Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

3. Tổ chức, cá nhân có hoạt động liên quan đến du lịch.

Chương II

KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH

Điều 3. Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành

1. Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành là người giữ một trong các chức danh sau: chủ tịch hội đồng quản trị; chủ tịch hội đồng thành viên; chủ tịch công ty; chủ doanh nghiệp tư nhân; tổng giám đốc; giám đốc hoặc phó giám đốc; trưởng bộ phận kinh doanh dịch vụ lữ hành.

2. Chuyên ngành về lữ hành quy định tại điểm c khoản 1 và điểm c khoản 2 Điều 31 Luật Du lịch bao gồm một trong các chuyên ngành sau:

a) Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành;

b) Quản trị lữ hành;

c) Điều hành tour du lịch;

d) Marketing du lịch;

đ) Du lịch;

e) Du lịch lữ hành;

g) Quản lý và kinh doanh du lịch.

3. Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Điều 4. Nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ điều hành du lịch

1. Nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa gồm:

a) Kiến thức cơ sở ngành: hệ thống chính trị Việt Nam; các văn bản pháp luật liên quan đến du lịch; tổng quan du lịch; marketing du lịch; tâm lý khách du lịch và nghệ thuật giao tiếp;

b) Kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ điều hành du lịch: tổng quan về doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành; thị trường du lịch và sản phẩm du lịch; thiết kế sản phẩm và tính giá chương trình du lịch; khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam; nghiệp vụ điều hành du lịch; bán hàng và chăm sóc khách hàng; marketing và truyền thông; thủ tục vận chuyển hàng không nội địa; ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phát triển doanh nghiệp;

c) Thực hành nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa.

2. Nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế gồm:

a) Kiến thức cơ sở ngành: hệ thống chính trị Việt Nam; các văn bản pháp luật liên quan đến du lịch; tổng quan du lịch; marketing du lịch; tâm lý khách du lịch và nghệ thuật giao tiếp; giao lưu văn hóa quốc tế;

b) Kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ điều hành du lịch: tổng quan về doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành; thị trường du lịch và sản phẩm du lịch; thiết kế sản phẩm và tính giá chương trình du lịch; khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam; nghiệp vụ điều hành du lịch; bán hàng và chăm sóc khách hàng; marketing và truyền thông; tiền tệ và thanh toán quốc tế trong du lịch; nghiệp vụ xuất nhập cảnh; thủ tục vận chuyển hàng không nội địa và quốc tế; ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phát triển doanh nghiệp;

c) Thực hành nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế.

Điều 5. Tổ chức thi và cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch

1. Cơ sở đào tạo đáp ứng các tiêu chí sau được tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch:

a) Là cơ sở đào tạo bậc cao đẳng trở lên có chức năng đào tạo chuyên ngành quy định tại khoản 2 Điều 3 Thông tư này;

b) Có đề án tổ chức thi bao gồm những nội dung chủ yếu sau đây: ngân hàng đề thi đáp ứng nội dung quy định tại Điều 4, điểm a khoản 3 Điều này; quy trình tổ chức; cơ sở vật chất kỹ thuật và hội đồng thi;

c) Không vi phạm các quy định về tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch trong thời hạn 03 năm tính đến ngày cơ sở đào tạo tổ chức kỳ thi.

2. Cơ sở đào tạo có trách nhiệm:

a) Tuân thủ sự kiểm tra, giám sát và hướng dẫn về nghiệp vụ của Tổng cục Du lịch;

b) Cập nhật, bổ sung 02 năm một lần ngân hàng đề thi;

c) 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;

d) Gửi thông báo kèm theo đề án tổ chức thi quy định tại điểm b khoản 1 Điều này về Tổng cục Du lịch trước 30 ngày tổ chức kỳ thi;

đ) Gửi kết quả thi về Tổng cục Du lịch và cập nhật danh sách thí sinh được cấp chứng chỉ lên trang thông tin điện tử về quản lý lữ hành trong thời hạn 45 ngày, kể từ ngày kết thúc kỳ thi.

3. Thẩm quyền của Tổng cục Du lịch:

a) Quy định cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch trên cơ sở nội dung quy định tại Điều 4 Thông tư này và công bố công khai trên Cổng thông tin điện tử Bộ Văn hóa, Thể

thao và Du lịch. Đề thi bao gồm phần lý thuyết và kỹ năng;

b) Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát công tác tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch;

c) Yêu cầu cơ sở đào tạo không được tổ chức thi nghiệp vụ điều hành du lịch khi phát hiện cơ sở đào tạo không đáp ứng các tiêu chí quy định tại khoản 1 Điều này cho đến khi đáp ứng đủ tiêu chí.

4. Chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa, chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế được cấp cho người đạt kết quả trong kỳ thi nghiệp vụ điều hành du lịch tương ứng.

Điều 6. Trình tự, thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, giải thể hoặc phá sản

1. Hồ sơ đề nghị chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành:

a) Trường hợp doanh nghiệp tự chấm dứt hoạt động kinh doanh lữ hành, hồ sơ gồm: thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành; giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành đã được cấp;

b) Trường hợp doanh nghiệp giải thể hoặc bị giải thể, hồ sơ gồm: thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành; giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành đã được cấp; Quyết định giải thể, biên bản họp của doanh nghiệp trong trường hợp doanh nghiệp giải thể theo quy định tại các điểm a, b và c khoản 1 Điều 201 của Luật Doanh nghiệp; Quyết định thu hồi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Quyết định giải thể của Tòa án trong trường hợp doanh nghiệp giải thể theo quy định tại điểm d khoản 1 Điều 201 của Luật Doanh nghiệp;

c) Trường hợp doanh nghiệp phá sản, hồ sơ gồm: quyết định của Tòa án về việc mở thủ tục phá sản kèm theo giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành đã được cấp.

2. Trình tự, thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành:

a) Doanh nghiệp gửi hồ sơ đề nghị chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành đến cơ quan cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành;

b) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan cấp giấy phép ra quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành. Quyết định thu hồi giấy phép được gửi đến doanh nghiệp, cơ quan nhà nước về xuất nhập cảnh, cơ quan thuế, cơ quan đăng ký kinh doanh cấp tỉnh nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính, công bố trên cổng thông tin điện tử của cơ quan cấp phép và trang mạng quản lý doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.

3. Hoàn trả tiền ký quỹ sau khi thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành:

- a) Sau 60 ngày, kể từ ngày đăng quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trên cổng thông tin điện tử của cơ quan cấp phép và trang mạng quản lý doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, trường hợp không có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch thì cơ quan cấp phép có văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ; trường hợp có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ của doanh nghiệp đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch thì cơ quan cấp phép phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền liên quan giải quyết theo quy định của pháp luật;
- b) Trường hợp doanh nghiệp bị phá sản, tiền ký quỹ do tòa án quyết định theo quy định của pháp luật về phá sản.

Điều 7. Trình tự, thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trong trường hợp quy định tại các điểm b, c, d, đ, e, g và h khoản 1 Điều 36 Luật Du lịch

1. Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày có kết luận thanh tra, kiểm tra của cơ quan chức năng, cơ quan cấp phép ban hành quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành; quyết định thu hồi giấy phép được gửi đến doanh nghiệp, cơ quan chức năng về thanh tra, kiểm tra, cơ quan nhà nước về xuất nhập cảnh, cơ quan thuế, cơ quan đăng ký kinh doanh cấp tỉnh nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính, công bố trên cổng thông tin điện tử của cơ quan cấp phép và trang mạng quản lý doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.
2. Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày có quyết định thu hồi giấy phép, doanh nghiệp gửi báo cáo về việc hoàn thành nghĩa vụ với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch theo hợp đồng đã ký kèm theo giấy phép đã được cấp đến cơ quan cấp phép.
3. Sau khi doanh nghiệp thực hiện nghĩa vụ quy định tại khoản 2 Điều này, việc hoàn trả tiền ký quỹ được thực hiện theo quy định tại điểm a khoản 3 Điều 6 Thông tư này.

Chương III

TIÊU CHUẨN CẤP BIỂN HIỆU ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH

Điều 8. Tiêu chuẩn đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

1. Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa theo quy định của pháp luật.
2. Thông tin rõ ràng về nguồn gốc và chất lượng hàng hóa.
3. Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết và nhận thanh toán bằng thẻ do ngân hàng phát hành.
4. Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự.
5. Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.