

Số: /KH-BVHTTDL Hà Nội, ngày tháng năm 2023

**KẾ HOẠCH**  
**Kiểm tra đảm bảo chất lượng hệ thống cơ sở lưu trú du lịch**  
**Việt Nam năm 2023**

**I. CĂN CỨ**

- Luật Du lịch 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;
- Quyết định số 3883/QĐ-BVHTTDL ngày 30/12/2022 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Kế hoạch công tác năm 2023 của Tổng cục Du lịch.

**II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nâng cao nhận thức của cơ quan quản lý nhà nước, chủ đầu tư và những người quản lý, điều hành cơ sở lưu trú về sự cần thiết phải duy trì và kiểm soát chất lượng dịch vụ, phát triển bền vững, tạo sự hưởng ứng tích cực của toàn ngành Du lịch trong việc tăng cường quản lý chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch, đặc biệt là giai đoạn phục hồi sau dịch Covid-19.
- Tạo bước chuyển biến căn bản trong việc nâng cao tính chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ, vệ sinh môi trường trong hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở vật chất đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn.
- Nâng cao ý thức ứng xử văn minh, thái độ lễ phép, thân thiện phục vụ khách đối với tất cả nhân viên trong cơ sở lưu trú du lịch.
- Tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với cơ sở lưu trú du lịch; thực hiện cải cách hành chính, nâng cao ý thức công vụ; thực hiện việc thẩm định và công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch đúng tiêu chuẩn, đúng quy trình, đảm bảo khách quan, công bằng; kiên quyết xử lý những cán bộ có hành vi vi phạm, tiêu cực, gây khó khăn hoặc bao che cho đơn vị không thực hiện đúng quy định.

**2. Yêu cầu**

- Thể hiện quyết tâm, cam kết mạnh mẽ của ngành Du lịch về nhận thức và hành động trong việc chấn chỉnh, phục hồi và nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch nhanh, bền vững.
- Tạo ra chuyển biến và kết quả cụ thể về nâng cao chất lượng dịch vụ trong hệ thống cơ sở lưu trú du lịch Việt Nam giai đoạn phục hồi sau đại dịch Covid-19.

### **III. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, THÀNH PHẦN**

#### **1. Đối tượng kiểm tra**

- Các cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng sao trong cả nước.
- Các cơ sở lưu trú du lịch quảng bá không đúng chất lượng dịch vụ, quảng cáo, niêm yết không đúng hạng sao hoặc quảng bá hạng sao khi chưa được cơ quan có thẩm quyền công nhận.

#### **2. Địa điểm thực hiện**

a. Các Sở quản lý du lịch chủ động tổ chức các đoàn kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch trên địa bàn.

b. Tổng cục Du lịch, phối hợp Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các Sở quản lý du lịch kiểm tra, giám sát một số địa bàn trọng điểm phát triển du lịch, cụ thể:

- Miền Bắc: Hà Nội, Ninh Bình, Thanh Hóa, Nghệ An.
- Miền Trung: Đà Nẵng, Khánh Hòa, Quảng Nam.
- Miền Nam: Bình Thuận, Thành phố Hồ Chí Minh, Bà Rịa - Vũng Tàu, Kiên Giang.

#### **3. Thời gian dự kiến**

Từ tháng 6 năm 2023 đến tháng 10 năm 2023, cụ thể:

- Tháng 6 năm 2023: thực hiện kiểm tra tại miền Bắc.
- Từ tháng 7 đến tháng 10 năm 2023: thực hiện kiểm tra tại miền Trung và miền Nam.

#### **4. Thành phần đoàn kiểm tra**

- Đại diện Lãnh đạo Vụ Khách sạn, Tổng cục Du lịch (Trưởng đoàn).
- Chuyên viên Vụ Khách sạn, Tổng cục Du lịch.
- Đại diện Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- Đại diện Sở quản lý du lịch địa phương.

### **IV. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ**

#### **1. Đối với cơ quan quản lý**

a) Tổ chức tuyên truyền, quán triệt chủ trương, mục tiêu, biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, các quy định, tiêu chuẩn đối với hoạt động lưu trú du lịch, yêu cầu các khách sạn thực hiện và duy trì chất lượng dịch vụ theo hạng sao đã được công nhận.

b) Tổ chức các đoàn kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch theo hệ thống tiêu chuẩn ngành. Đối với cơ sở lưu trú du lịch có một số hạn chế: yêu cầu chấn chỉnh, đầu tư nâng cấp chất lượng trong thời hạn 03 tháng, nếu không thực hiện thì thu hồi quyết định công nhận hạng. Đối với cơ sở lưu trú du lịch không duy trì chất lượng cơ sở vật chất, không đảm bảo vệ sinh, nhân lực không

đáp ứng tiêu chuẩn, nhân viên ứng xử thiếu văn minh thì thu hồi quyết định công nhận hạng.

c) Hỗ trợ tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản trị khách sạn, kỹ năng nghề cho cán bộ quản lý và nhân viên cơ sở lưu trú du lịch. Các địa phương có kế hoạch hỗ trợ công tác bồi dưỡng nghiệp vụ nhân lực các cơ sở lưu trú trên địa bàn.

d) Tiếp tục bổ sung, hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn về lưu trú du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế.

e) Tổ chức các hoạt động tôn vinh, khen thưởng các tập thể, cá nhân cung cấp dịch vụ lưu trú du lịch chất lượng tốt, được khách du lịch đánh giá cao, phối hợp Ban Thư ký ASEAN trao giải thưởng du lịch ASEAN hàng năm.

## **2. Đối với các cơ sở lưu trú du lịch trên toàn quốc**

a) Nhận thức rõ yêu cầu, trách nhiệm tuân thủ các quy định về quản lý chất lượng, thực hiện đúng tiêu chuẩn phân loại cơ sở lưu trú du lịch; tham gia và hưởng ứng thực hiện nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú du lịch.

b) Kiểm tra, rà soát toàn bộ cơ sở vật chất trang thiết bị; nâng cấp, thay thế kịp thời trang thiết bị xuống cấp, hư hỏng; đảm bảo các cơ sở lưu trú du lịch, nhất là các khách sạn được xếp hạng sao phải đảm bảo duy trì chất lượng theo tiêu chuẩn.

c) Rà soát, đánh giá lại toàn bộ đội ngũ cán bộ, nhân viên đang làm việc trong cơ sở lưu trú du lịch; có kế hoạch tuyển dụng, tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghề và nâng cao thái độ ứng xử văn minh cho nhân viên; thay thế, điều chuyển những nhân viên hạn chế về chuyên môn sang bộ phận khác phù hợp.

d) Kiểm tra công tác đảm bảo an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, phòng cháy, chữa cháy; đảm bảo tất cả các khu vực trong cơ sở lưu trú luôn sạch sẽ, an toàn.

e) Thực hiện chính sách an sinh xã hội, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động, thực hiện các giải pháp chỉ đạo khen thưởng phù hợp trong phạm vi cơ sở lưu trú du lịch, chấn chỉnh kịp thời các đơn vị không nghiêm túc thực hiện.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Tổng cục Du lịch**

- Tham mưu đề xuất lãnh đạo Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành văn bản chỉ đạo các Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch về việc tăng cường quản lý, đảm bảo chất lượng cơ sở lưu trú du lịch nhằm mục tiêu phát triển du lịch bền vững.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức các hoạt động cụ thể được phân công trong Kế hoạch này.

- Tổng cục Du lịch tổ chức các đoàn kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch trên cơ sở hệ thống tiêu chuẩn ngành.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch tới Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

## **2. Các đơn vị thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

- Vụ Đào tạo chỉ đạo, hướng dẫn các Trường đào tạo du lịch tổ chức các khoá đào tạo, bồi dưỡng về quản lý và nghiệp vụ du lịch phù hợp, đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch cụ thể từng giai đoạn.

- Thanh tra Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tăng cường kiểm tra, kiên quyết xử lý, chấn chỉnh đối với các cơ sở lưu trú du lịch quảng bá không đúng chất lượng dịch vụ, quảng cáo, niêm yết không đúng hạng sao hoặc quảng bá hạng sao khi chưa được cơ quan có thẩm quyền công nhận, đặc biệt kiểm tra, rà soát việc quảng bá hạng cơ sở lưu trú du lịch trên các trang mạng xã hội, hệ thống đặt phòng trực tuyến như: Agoda.com, Booking.com, Traveloka.com, Facebook, Zalo...

## **3. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch các tỉnh/thành phố**

- Tham mưu, đề xuất Ủy ban Nhân dân các tỉnh/thành phố ban hành kế hoạch, văn bản chỉ đạo các Sở, ban, ngành liên quan trên địa bàn triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Phối hợp tham gia đoàn kiểm tra đảm bảo chất lượng hệ thống cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn.

- Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch lồng ghép trong nội dung báo cáo công tác hàng quý, sáu tháng, cuối năm của đơn vị. Báo cáo đánh giá việc triển khai thực hiện Kế hoạch gửi trước ngày 15 tháng 12 năm 2023 tới Tổng cục Du lịch để tổng hợp báo cáo Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

## **4. Báo Văn hóa, Báo điện tử Tổ quốc, Trung tâm thông tin du lịch, Tạp chí Du lịch**

Tổ chức các hình thức thông tin, tuyên truyền, tạo hiệu ứng mạnh mẽ trong chiến dịch nâng cao chất lượng và thay đổi hình ảnh du lịch Việt Nam.

## **VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

- Tổng cục Du lịch bố trí kinh phí hàng năm từ nguồn phí, lệ phí và các nguồn kinh phí phù hợp để thực hiện Kế hoạch.

- Các đơn vị thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ từ nguồn kinh phí hàng năm được cấp theo kế hoạch.

- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Du lịch các tỉnh/thành phố đề xuất và sử dụng nguồn kinh phí do ngân sách địa phương cấp để triển khai thực hiện./.

### **Nơi nhận:**

- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các Thứ trưởng;
- Tổng cục Du lịch (để thực hiện);
- Sở VH-TT-DL, Sở Du lịch các tỉnh/thành phố;
- Vụ Đào tạo, Thanh tra Bộ (để thực hiện);
- Báo Văn hóa, Báo điện tử Tổ quốc, Trung tâm thông tin du lịch, Tạp chí Du lịch (để thực hiện);
- Lưu: VT, TCDL, VKS.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Đoàn Văn Việt**